REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas

Escuela Profesional de Derecho

Análisis de la efectividad y limitaciones de la facultad sancionadora de OSIPTEL en el cumplimiento del marco normativo de las telecomunicaciones 2024-Perú

Tesis presentada por la Bachiller:

Manrique Retamoso, Abby Olbry

ORCID: 0009-0007-3032-5403

para optar el Título Profesional de Abogada

Asesor:

Mgter. Gonzales Ortega, Berly

ORCID: 0009-0000-0632-2068

Arequipa - Perú

2025

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

DERECHO

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 16 de Julio del 2025

Dictamen: 012692-C-EPDD-2025

Visto el borrador del expediente 012692, presentado por:

2018600602 - MANRIQUE RETAMOSO ABBY OLBRY

Titulado:

ANÁLISIS DE LA EFECTIVIDAD Y LIMITACIONES DE LA FACULTAD SANCIONADORA DE OSIPTEL EN EL CUMPLIMIENTO DEL MARCO NORMATIVO DE LAS TELECOMUNICACIONES 2024-PERÚ

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Titulo Profesional/Titulo de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

ABOGADO

29539317 - RODRIGUEZ MARTINEZ CARLOS ALBERTO ALFONSO
DICTAMINADOR

72629802 - SANCHEZ CARDENAS DIEGO ALEJANDRO
DICTAMINADOR

42425479 - CORRALES OTAZU CHRISTIAN DAVID
DICTAMINADOR

ANáLISIS DE LA EFECTIVIDAD Y LIMITACIONES DE LA FACULTAD SANCIONADORA DE OSIPTEL EN EL CUMPLIMIENTO DEL MARCO NORMATIVO DE LAS TELECOMUNICACIONES 2024-PERú

INFORME DE ORIGINALIDAD

5%	7%	4%	1%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	1%
2	www.osiptel.gob.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.osiptel.gob.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas	Apagado	Excluir coincidencias	< 1%
Excluir bibliografía	Apagado		

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

DEDICATORIA

A la memoria de Molly mi fiel compañera,

Con un corazón lleno de amor y añoranza, dedico esta tesis a ti, Molly. Compartimos casi toda mi trayectoria universitaria, y cada paso que di estuvo marcado por tu constante presencia. Desde las largas noches de estudio hasta los momentos de duda y superación, tú estuviste allí, con tu sabiduría y apoyo incondicional.

Tu ausencia deja un vacío inmenso en mi vida, y este logro es un tributo a todo lo que construimos juntas. Cada página de este trabajo lleva el eco de nuestras conversaciones, la fuerza de tu inspiración y la huella de tu dedicación. Este triunfo es tan tuyo como mío, porque lo alcanzamos juntas, con esfuerzo y pasión compartidos.

Aunque no pueda verte disfrutar de este logro, siento tu espíritu en cada palabra escrita y en cada meta alcanzada. Este trabajo es un reflejo de nuestra colaboración y un homenaje a la profunda influencia que tu presencia tuvo en mi vida.

Con amor eterno y gratitud infinita,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

AGRADECIMIENTOS

A mis queridos padres,

Mientras escribo estas palabras, me invaden emociones profundas al intentar expresar todo lo que siento por ti. Este logro, que marca el final de una etapa significativa en mi vida, no hubiera sido posible sin el amor, sacrificio y apoyo incondicional que ustedes me brindaron a lo largo de mi carrera universitaria.

Has estado a mi lado desde el primer día de mi trayectoria académica, ofreciéndome no sólo tu apoyo constante, sino también tu fe inquebrantable en mí. En cada momento de duda y en cada desafío, tu confianza en mis capacidades y tu apoyo incondicional me dieron la fuerza para seguir adelante. Cada esfuerzo, cada empeño y cada éxito que he logrado es un reflejo de tu dedicación y compromiso conmigo.

Recuerdo largas noches estudiando, días agotadores y momentos de incertidumbre. En esos momentos, tu presencia fue mi refugio, tus palabras de aliento mi consuelo y tu amor el motor que me impulsó. Tus sacrificios para que pudiera concentrarme en mis estudios, tus sabios consejos y gestos de apoyo fueron los pilares sobre los que construí todo mi éxito y superé todos los obstáculos.

Este trabajo es más que un proyecto académico; Es un testimonio de la fuerza y el amor que me dieron. Cada página escrita, cada desafío superado y cada meta alcanzada están llenos de la esencia de tu apoyo incondicional. Si bien este logro es resultado de mi esfuerzo personal, también es un homenaje a todo lo que habéis hecho por mí.

Gracias por tu infinita paciencia, por creer en mí incluso cuando dudaba y por estar siempre a mi lado. Este triunfo es tanto tuyo como mío, porque sin tu amor y dedicación no hubiera sido posible llegar hasta aquí. Con todo amor, admiración y eterna gratitud,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

RESUMEN

Las telecomunicaciones y las tecnologías de la información son fundamentales para el desarrollo social, económico y político, y en el Perú, las reformas de los años 90, con la privatización del sector, impulsaron la expansión y mejora de los servicios. Sin embargo, a pesar de estos avances, la calidad del servicio sigue siendo un problema, reflejado en la insatisfacción de los usuarios y el aumento de quejas y sanciones. OSIPTEL, como organismo regulador, enfrenta el desafío de garantizar la competencia y la satisfacción del usuario, pero las sanciones impuestas a las empresas no siempre resuelven los problemas de los usuarios. Esta investigación tiene como objetivo evaluar la efectividad de la facultad sancionadora de OSIPTEL en situaciones de incumplimiento del marco normativo.

La investigación tiene un enfoque cualitativo y un nivel exploratorio, centrado en analizar la falta de efectividad de la función sancionadora de OSIPTEL, lo que deja a los usuarios indefensos al no poder ejercer plenamente sus derechos. Se utilizará un método funcional para estudiar la aplicación de la normativa en base a casos reales, con el fin de evidenciar los perjuicios hacia los usuarios debido a la falta de protección adecuada. La población estará compuesta por resoluciones de OSIPTEL de 2024 sobre denuncias por incumplimiento de resoluciones de telecomunicaciones. Las técnicas empleadas incluirán la observación documental, y se utilizará una guía de observación documental como instrumento principal para el análisis.

El análisis de las denuncias presentadas a la Oficina Regional de OSIPTEL en Arequipa entre enero y agosto de 2024 revela que un alarmante 58% de las resoluciones emitidas no son cumplidas por las empresas operadoras, lo que pone en evidencia una clara violación de sus responsabilidades hacia los usuarios y una vulneración directa de sus derechos. A pesar de las medidas sancionadoras, los usuarios siguen enfrentando problemas sin soluciones, lo que genera una sensación de abandono y frustración. Se concluye que la ineficacia de las sanciones impuestas por OSIPTEL refleja una deficiencia crítica en la facultad sancionadora, ya que las empresas operadoras no modifican su comportamiento, lo que impide que las sanciones cumplan su propósito de proteger los derechos de los usuarios y corregir las malas prácticas empresariales.

Palabras claves: Denuncia por incumplimiento, multas coercitivas, Osiptel.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ABSTRACT

Telecommunications and information technologies are fundamental to social, economic, and political development, and in Peru, the reforms of the 1990s, with the privatization of the sector, spurred the expansion and improvement of services. However, despite these advances, service quality remains a problem, reflected in user dissatisfaction and an increase in complaints and sanctions. OSIPTEL, as a regulatory body, faces the challenge of ensuring competition and user satisfaction, but the sanctions imposed on companies do not always resolve users' problems. This research aims to evaluate the effectiveness of OSIPTEL's sanctioning powers in situations of noncompliance with the regulatory framework.

The research has a qualitative approach and an exploratory level, focusing on analyzing the ineffectiveness of OSIPTEL's sanctioning function, which leaves users defenseless by preventing them from fully exercising their rights. A functional method will be used to study the application of the regulations based on real-life cases, in order to demonstrate the harm to users due to the lack of adequate protection. The sample will consist of OSIPTEL resolutions from 2024 regarding complaints of non-compliance with telecommunications resolutions. The techniques employed will include documentary observation, and a documentary observation guide will be used as the primary tool for analysis.

The analysis of the complaints submitted to the OSIPTEL Regional Office in Arequipa between January and August 2024 reveals that an alarming 58% of the resolutions issued are not complied with by the operating companies, highlighting a clear violation of their responsibilities to users and a direct violation of their rights. Despite the sanctioning measures, users continue to face unresolved problems, generating a feeling of abandonment and frustration. It is concluded that the ineffectiveness of the sanctions imposed by OSIPTEL reflects a critical deficiency in the sanctioning authority, since the operating companies do not change their behavior, which prevents the sanctions from fulfilling their purpose of protecting consumer rights and correcting bad business practices.

Key words: Complaint for non-compliance, coercive fines, OSIPTEL.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN 1

CAPITULO I 5

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 6

1.1. Descripción del Problema 6

1.2. Objetivos 9

1.2.1. General 9

1.2.2. Específicos 9

CAPITULO II 10

2. MARCO TEÓRICO 11

2.1. Estado del Arte 11

2.2. Potestad Sancionadora 12

2.2.1. Concepto 12

2.3. Administración 12

2.3.1. Concepto 12

2.4. Denuncia por Incumplimiento 12

2.4.1. Concepto 12

2.5. Función Sancionadora y Fiscalizadora 12

2.5.1. Concepto 12

2.6. Multas Coercitivas 13

2.6.1. Concepto 13

2.7. Procedimiento de Reclamo 13

2.7.1. Concepto 13

2.7.2. Motivo 13

2.7.3. Procedimiento 13

2.8. Protección al consumidor 14

2.8.1. Concepto 14

2.9. Fiscalización 15

2.9.1. Concepto 15

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.10. El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones 15
2.11. Legislación Comparada 51
2.11.1. Legislación Internacional 52
2.11.2. Legislación Nacional 58
CAPITULO III 64
3. MARCO METODOLÓGICO 65
3.1. Enfoque 65
3.2. Nivel 65
3.3. Método 65
3.4. Población y muestra 66
3.5. Técnicas 67
3.6. Instrumentos 67
CAPITULO IV 69
4. RESULTADOS 70
4.1. Denuncias por incumplimiento 70
4.2. Multas coercitivas 86
4.3. Reducir el tiempo de las concesiones 94
CONCLUSIONES 95
RECOMENDACIONES 97
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 100

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Reclamos Presentados ante Empresas Operadoras 2016-2024 23
Figura 2 Comparación Anual por Empresa Operadora 2016-2024 24
Figura 3 Variación Porcentual 2023-2024 24
Figura 4 Reclamos Presentados por Empresa Operadora 25
Figura 5 Reclamos Presentados por Tipos de Servicios 26
Figura 6 Reclamos Presentados por Tema en 2024 27
Figura 7 Reclamos Presentados Por Canal de Atención en 2024 28
Figura 8 Reclamos Presentados por Regiones 29
Figura 9 Procedimiento Administrativo Sancionador 40
Figura 10 Multas Firmes en el 2023 – 867 UIT (S/. 4 291 650) 41
Figura 11 Diagrama de la Presentación de una Denuncia 72
Figura 12 Consolidado de Denuncias 85
Figura 13 Denuncias por Empresa Operadora en la OR Arequipa 85
Figura 14 Denuncias 86
Figura 15 Multas Impuestas por Año 89
Figura 16 Interrupciones - Multas por Empresas Operadoras (2018-2022) 90
Figura 17 Calidad de Atención de Usuarios - Multas (2018-2022) 90
Figura 18 Indicadores de Calidad- Multas impuestas a Empresas (2019-2022) 91
Figura 19 Compromisos de Mejora - Multas impuestas a Empresas (2019-2022) 91
Figura 20 Tarifas- Multas impuestas a Empresas Operadoras (2019-2022) 91

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Listado de siglas 19
Tabla 2 Comparación Institucional y Funcional entre OSIPTEL e INDECOPI 44
Tabla 3 Multas Impuestas 49
Tabla 4 Cuadro explicativo - Etapas del procedimiento 71
Tabla 5 Análisis de Casos de Denuncias de Usuarios y Acciones de Cumplimiento por Empresas Operadoras (2024) 74

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INTRODUCCIÓN

En un mundo interconectado, las telecomunicaciones son un pilar esencial para el desarrollo social, económico y político, especialmente en países en desarrollo, donde su modernización fomenta el crecimiento y reduce desigualdades. Desde las reformas económicas de la década de 1990, que permitieron la participación del sector privado, el mercado peruano ha registrado avances significativos en cobertura e innovación. Sin embargo, persisten desafíos relacionados con la calidad del servicio y la protección de los usuarios. En este contexto, el rol de OSIPTEL como organismo regulador es fundamental para garantizar la competencia y salvaguardar los derechos de los usuarios. No obstante, la efectividad de sus sanciones ha generado cuestionamientos, ya que suelen centrarse en multas económicas que no siempre conducen al cumplimiento de la norma. Esto resalta la importancia de evaluar no solo la correcta aplicación de estas medidas, sino también su impacto en la resolución de problemas estructurales y en el fortalecimiento del bienestar de los usuarios. Asimismo, resulta crucial analizar la efectividad de la facultad sancionadora de OSIPTEL frente a incumplimientos del marco normativo. La investigación se estructura en cuatro capítulos: el Capítulo I aborda el Planteamiento, el Capítulo II desarrolla el Marco Teórico, el Capítulo III presenta el Marco Metodológico y el Capítulo IV expone los Resultados.

En el primer capítulo de esta tesis, se expondrá de manera detallada el planteamiento del problema, el cual radica en que, a pesar de la relevancia crucial de las telecomunicaciones para el desarrollo económico y social, especialmente en contextos como el de Perú, persisten serios desafíos en cuanto a la calidad del servicio y la protección de los derechos de los usuarios. Esto ocurre a pesar de los avances sustanciales obtenidos a raíz de las reformas implementadas durante la década de 1990. Este fenómeno plantea interrogantes sobre la efectividad de las políticas y regulaciones adoptadas y deficiencias que aún afectan a este sector clave. OSIPTEL, como regulador, enfrenta el reto de ofrecer soluciones efectivas para los usuarios, ya que las sanciones económicas, aunque necesarias, no abordan de manera concreta sus problemas. Con un límite de multas muy bajo y ante los constantes avances tecnológicos, es crucial que OSIPTEL adopte un enfoque más proactivo y ajustado a las necesidades del sector, garantizando mejoras reales y mayores niveles de satisfacción para los usuarios.

En el segundo capítulo, donde se desarrolla el marco teórico, se aborda la regulación y fiscalización del sector de telecomunicaciones en Perú. Se destaca el crecimiento de la

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

telefonía móvil y la importancia de la calidad del servicio, señalando también la insatisfacción de los usuarios, lo que sugiere la necesidad de incentivos para mejorar la atención. Se explica la potestad sancionadora de OSIPTEL, que impone sanciones por incumplimiento, y las multas coercitivas como herramienta de ejecución. También se describe el procedimiento de reclamo de los usuarios y la protección al consumidor, con un énfasis en la fiscalización para garantizar el cumplimiento de las normativas y proteger los derechos de los usuarios.

En el tercer y cuarto capítulo de la investigación cualitativa y exploratoria analiza la eficacia de la función sancionadora de OSIPTEL en 2024, a través de 20 resoluciones. Se realizará un análisis exhaustivo de un conjunto de 20 resoluciones emitidas por OSIPTEL, el cual será presentado y evaluado de manera detallada en el capítulo de resultados. El objetivo principal de este análisis es examinar de forma profunda cómo estas resoluciones han impactado en la mejora de los procesos sancionadores, así como en el fortalecimiento de la protección de los derechos de los usuarios. A través de la evaluación de estas resoluciones, se buscará identificar las principales modificaciones y avances en la implementación de las políticas regulatorias, observando de qué manera las decisiones adoptadas por OSIPTEL han influido en la efectividad de la supervisión del mercado de telecomunicaciones. Este análisis también permitirá comprender si las resoluciones han logrado garantizar un equilibrio entre las necesidades del sector y los derechos de los usuarios, contribuyendo así a la creación de un entorno más justo y transparente.

La información que se menciona se basa en diversos estudios y datos que abordan la calidad de los servicios de telecomunicaciones y la eficacia del sistema sancionador de OSIPTEL, con un enfoque particular en cómo estos factores impactan la satisfacción de los usuarios en el Perú. Varias fuentes clave proporcionan un panorama más claro sobre las preocupaciones de los usuarios y las deficiencias del sistema actual.

El Informe N° 007-2021-DP/AMASPPI de la Defensoría del Pueblo ofrece comentarios al proyecto de resolución del Consejo Directivo de OSIPTEL, que busca modificar el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios

Públicos de Telecomunicaciones. El objetivo del proyecto es mejorar la información que se brinda a los usuarios sobre los procedimientos de reclamo, optimizar los procesos tanto

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

de primera como de segunda instancia, y establecer plazos y mecanismos que faciliten un adecuado seguimiento de los reclamos.

Las principales disposiciones de este proyecto incluyen la creación de un registro único de reclamos, la implementación de mecanismos para que los usuarios puedan acceder a sus expedientes en formato digital, y la obligación de las operadoras de proporcionar información clara sobre los procedimientos de reclamo. También se propone la inclusión de mecanismos de solución anticipada de reclamos, con la obligación para las operadoras de cumplir con las soluciones acordadas. Además, se detallan las materias reclamables y las causales de improcedencia.

El informe también resalta una serie de observaciones y recomendaciones clave. Entre ellas, se destaca la necesidad de garantizar que el desistimiento del usuario solo sea obligatorio en los casos en que el reclamo haya sido resuelto parcialmente mediante la solución anticipada, y no en todo el reclamo. Se sugiere que las operadoras integren de oficio los reportes de problemas de calidad y averías, y se enfatiza la importancia de que la notificación de los reclamos se realice de manera clara, permitiendo a los usuarios elegir entre notificación electrónica o física. El informe subraya que estas modificaciones deben implementarse de manera progresiva, para evitar que se perjudiquen los derechos de los usuarios y para asegurar un acceso justo a los canales de reclamación.

Por otro lado, OSIPTEL, como entidad reguladora de las telecomunicaciones en el Perú, realiza periódicamente encuestas y estudios sobre la satisfacción de los usuarios y su conocimiento sobre los procedimientos de reclamos disponibles. Un ejemplo reciente de este tipo de estudios es el Reporte Estadístico N° 02 del OSIPTEL, marzo 2024, que proporciona datos detallados sobre los reclamos presentados por los usuarios ante las operadoras durante el año 2023. Este informe revela que, a pesar de la existencia de un sistema para registrar quejas y reclamos, se ha registrado una disminución significativa del 22.55% en comparación con el año anterior. Aunque esta reducción podría interpretarse como un indicador positivo, también refleja que muchos usuarios podrían estar desinformados o desmotivados para presentar sus quejas, lo que pone de manifiesto la falta de conocimiento adecuado sobre los derechos de los usuarios y los procedimientos disponibles para hacer valer esos derechos.

Además, el reporte de OSIPTEL detalla la concentración de reclamos por empresa y tipo de servicio, proporcionando una visión más profunda de las áreas problemáticas dentro del sector. Aunque la cantidad de reclamos ha disminuido, este análisis sigue siendo esencial

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

para comprender la persistencia de problemas de calidad en los servicios, ya que revela que los reclamos no desaparecen por completo, sino que se distribuyen de manera desigual entre las diferentes empresas operadoras. Esta información pone de relieve la necesidad de un sistema más efectivo de resolución de conflictos, capaz de abordar de manera más eficiente los problemas que afectan a los usuarios.

En conjunto, estos estudios y documentos oficiales proporcionan una visión integral de la situación actual en el sector de telecomunicaciones en el Perú. Las **conclusiones de la Defensoría del Pueblo, junto con los informes de OSIPTEL**, permiten comprender que, a pesar de la implementación de sanciones y mecanismos regulatorios, persisten importantes deficiencias en la percepción de la calidad del servicio y en la capacidad del sistema sancionador para garantizar los derechos de los usuarios. Estas fuentes ofrecen una base sólida para identificar áreas de mejora, tales como la necesidad de una mayor educación y divulgación sobre los derechos de los usuarios, la implementación de mecanismos más eficaces para la resolución de conflictos y la revisión de las sanciones, asegurando que sean proporcionales a la gravedad de las infracciones cometidas por las operadoras.

Se emplea observación documental, para evaluar cómo las normativas afectan a los usuarios. Los resultados muestran que las resoluciones no son cumplidas por las operadoras, y las multas actuales son insuficientes para generar cambios en su comportamiento. Teniendo como culmen las conclusiones y recomendaciones de la investigación, para fortalecer la calidad del servicio y el cumplimiento de las normativas.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPITULO I

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del Problema

En el mundo contemporáneo, las telecomunicaciones y las tecnologías de la información desempeñan un papel importante en nuestra vida diaria, influyendo de manera significativa en aspectos sociales, económicos y políticos. Han simplificado enormemente nuestra capacidad de conectarnos con personas, tanto a nivel local como globalmente, así como para acceder a información relevante de forma rápida y eficiente.

La estrecha relación entre el desarrollo de las telecomunicaciones y el crecimiento económico, así como la competitividad de un país, es innegable.

Los países se han integrado a través de diversos acuerdos, como zonas de libre comercio y empresas multinacionales, lo que requiere el uso de tecnologías para la comunicación y las transacciones globales. Esto ha contribuido a la expansión de empresas en múltiples países.

En el caso específico del Perú, a principios de la década de 1990, se llevaron a cabo una serie de reformas económicas que incluyeron la reestructuración del sector de las telecomunicaciones. Estas reformas tenían como objetivo principal ampliar la cobertura del servicio, mejorar su calidad e innovar tecnológicamente, así como reducir los costos del mismo. Una medida importante fue la promulgación del Decreto Legislativo 702, que permitió la participación del sector privado en la gestión de los servicios públicos de telecomunicaciones, poniendo fin al monopolio estatal en este ámbito.

Es crucial señalar que, aunque el Estado haya delegado la provisión de los servicios de telecomunicaciones al sector privado, sigue siendo el principal responsable de garantizar su adecuado funcionamiento. En este sentido, el organismo regulador debe asumir un rol activo en la implementación de normas y mecanismos de protección para los usuarios, velando por el cumplimiento y respeto íntegro de sus derechos, con el fin de asegurar que los intereses de la ciudadanía no queden desprotegidos frente a las dinámicas del mercado (Copello, 2008).

Para garantizar el funcionamiento efectivo del mercado de servicios, se creó el organismo regulador del sector: el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) responsable de regular las operaciones de las empresas operadoras, garantizar la calidad del servicio y supervisar las tarifas. El mercado de telecomunicaciones en Perú es dinámico y muestra un crecimiento continuo tanto en el número de usuarios como en la

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

diversidad de servicios ofrecidos. Sin embargo, este crecimiento debe ir acompañado de niveles adecuados de calidad en el servicio y la atención al cliente.

En la actualidad, en Perú las cuatro empresas operadoras que más reclamos tienen son las siguientes: ENTEL PERÚ S.A.; TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.; AMÉRICA.

MÓVIL PERÚ S.A.C. y VIETTEL PERÚ S.A.C. El OSIPTEL es responsable de regular y supervisar el mercado de telecomunicaciones, garantizando la competencia, la calidad del servicio y una atención adecuada al usuario. Por cuanto, en las palabras de Sanz, no basta con brindar una información previa a la contratación, también debe velarse porque dicha información sea debidamente comprendida por los usuarios (Sanz, 2020, págs. 157- 176).

Basándose en su Plan Estratégico Institucional, aprobado en 2018, el OSIPTEL se enfoca en cinco pilares, incluyendo el empoderamiento de los usuarios de servicios de telecomunicaciones. Esto implica establecer parámetros para evaluar la satisfacción de los usuarios que recurren al organismo regulador en busca de orientación y defensa de sus derechos.

Según el análisis realizado por el OSIPTEL, el principal problema identificado es la insatisfacción de los usuarios debido a la deficiente calidad del servicio proporcionado por las empresas de telecomunicaciones. Esta situación se manifiesta en el aumento de solicitudes de portabilidad y en el número significativo de sanciones impuestas.

Para asegurar la protección de los derechos de los usuarios, quienes los han ejercido mediante reclamos que han sido efectivos, a veces se enfrentan a situaciones donde, aunque han iniciado el proceso y recibido una respuesta satisfactoria, esta no se ejecuta. Esto lleva al usuario a acudir a OSIPTEL, entidad encargada de tramitar el procedimiento para presentar la denuncia correspondiente. Sin embargo, lamentablemente, en muchas ocasiones la empresa operadora no responde. OSIPTEL indica que evaluará la situación para determinar si procede iniciar un proceso sancionador, en el cual el usuario ya no estaría directamente involucrado.

Lo que significa que el derecho del usuario sigue siendo vulnerado, que la problemática reportada sigue latente, y que si bien se puede sostener que las multas coercitivas deberían disuadir a la empresa operadora de seguir ejecutando acciones que afecten a los usuarios, en la práctica ello no ocurre, y la multa impuesta puede ser pagada por la empresa, pero ello no implica necesariamente que cumpla con implementar medidas para solucionar el problema

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

de fondo del usuario, generando que este perciba que Osiptel tiene limitaciones para proteger el interés de los usuarios.

Aquí radica la importancia de esta investigación, pues pretendemos evidenciar las efectividad y limitaciones de la facultad sancionadora de OSIPTEL para verificar el adecuado cumplimiento del marco normativo de las telecomunicaciones, afectando su rol de protección del interés de usuarios y usuarios.

En esa línea, el OSIPTEL como regulador de los servicios públicos de telecomunicaciones tiene el reto de proteger los intereses de los usuarios y abonados en un mercado que avanza rápidamente por los cambios tecnológicos (Tassano, 2008).

Por lo tanto, es crucial que las medidas destinadas a proteger los derechos de los usuarios se adapten de manera ágil y eficiente a las nuevas circunstancias que surgen debido a los constantes cambios tecnológicos. Además, estas medidas no solo deben ser reactivas, sino también anticiparse a los posibles problemas, implementando acciones preventivas que eviten la ocurrencia de incumplimientos y garanticen una experiencia de usuario satisfactoria y segura. Esto requiere un enfoque proactivo por parte de OSIPTEL, asegurando que las normativas y regulaciones evolucionen al ritmo de la innovación tecnológica y las demandas del mercado, proporcionando así una protección integral y efectiva para los usuarios.

La imposición de multas es parte fundamental de la función fiscalizadora y sancionadora de OSIPTEL, destinada a corregir el incumplimiento por parte de las empresas operadoras en el sector de telecomunicaciones. Es crucial destacar que las multas no constituyen ingresos para OSIPTEL, sino que se dirigen al fondo del Programa Nacional de Telecomunicaciones (PRONATEL), gestionado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), para promover el acceso a servicios esenciales en áreas rurales.

Aunque OSIPTEL tiene la facultad de tipificar infracciones y aplicar sanciones, el tope máximo de multa es significativamente inferior al de otros reguladores. Por ejemplo, el límite actual de 350 unidades impositivas tributarias (UIT) es notablemente más bajo que el de entidades como OSITRAN, SUNASS, OEFA y OSINERGMIN, lo cual podría limitar la efectividad de las sanciones frente al impacto generado por las infracciones en el mercado y entre los usuarios.

Es urgente revisar y ajustar este tope de multas para garantizar que sean proporcionales al daño causado y puedan realmente incentivar cambios de comportamiento en las empresas infractoras en beneficio de los usuarios. El Reglamento de Fiscalización, Infracciones y

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Sanciones establece el marco para el proceso de imposición y ejecución de sanciones administrativas, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables. Sin embargo, la aplicación de multas coercitivas como medio de ejecución forzosa debe ser cuidadosamente diferenciada de las sanciones administrativas, asegurando que cumplan su propósito de completar el cumplimiento de resoluciones administrativas sin tener un carácter sancionador.

1.2. Objetivos

1.2.1. General

Evaluar la efectividad de la facultad sancionadora de OSIPTEL en situaciones de incumplimiento del marco normativo.

1.2.2. Específicos

- Analizar las principales deficiencias en la aplicación de la función sancionadora de OSIPTEL.
- Identificar si las multas coercitivas ayudan a la aplicación de la función sancionadora y de con ello el resguardo del derecho del usuario.
- Comparar las competencias, procedimientos y criterios sancionadores de los organismos reguladores de INDECOPI y OSIPTEL.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPITULO II

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Estado del Arte

Mellado (2010) en su tesis titulada "Análisis de la necesidad de regular la calidad del servicio de telefonía móvil en el Perú", presentado en la Escuela de Postgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú para obtener el grado de Magíster en Regulación de los Servicios Públicos. A partir de esta investigación, se derivan las siguientes conclusiones: La telefonía móvil en el Perú ha experimentado un notable crecimiento en términos de usuarios y cobertura, contribuyendo significativamente a la reducción de la brecha de acceso a las telecomunicaciones en los últimos años. Esta situación destaca la importancia social del servicio, y los desafíos de calidad que enfrenta impactan directamente en la sociedad. El marco legal actual, en particular el Reglamento de Calidad de 2008, ya contempla la fijación de estándares mínimos de calidad del servicio de telefonía móvil y prevé sanciones por su incumplimiento. Además, se han especificado mediciones detalladas de los indicadores de calidad, tanto en términos temporales como de infraestructura, lo que habilita al organismo regulador para supervisar y mejorar la calidad del servicio de manera efectiva y oportuna.

Mayorca (2016) en su tesis titulada "Análisis de la satisfacción de los usuarios del servicio de telefonía móvil en áreas urbanas del Perú". Este estudio, presentado en la Escuela de Postgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú para obtener el grado de Magíster en Economía, proporciona las siguientes conclusiones: A pesar del significativo aumento en el número de usuarios de telefonía móvil en áreas urbanas del Perú, también se ha observado un crecimiento en los problemas relacionados con la prestación del servicio, reflejado en la cantidad de reclamos presentados por los usuarios. Se destaca la importancia de la satisfacción del usuario en la evaluación de la calidad del servicio de telefonía móvil. Aunque este aspecto ya ha sido incluido en el marco del programa estratégico del Organismo Regulador, es crucial considerar la información derivada de las expectativas, percepciones y experiencias de los usuarios. Se identifica la necesidad de comprender las características del servicio que generan mayor satisfacción entre los usuarios, especialmente en un mercado que podría presentar limitaciones en términos de competencia entre empresas y costos de cambio para los usuarios. Se concluye que las acciones informativas del usuario no necesariamente se traducen en una mayor satisfacción con el servicio. Por lo tanto, se recomienda establecer un marco que brinde incentivos a las empresas operadoras para mejorar la calidad de la atención al usuario, más allá de los aspectos regulados actualmente por el OSIPTEL, como el tiempo de espera. Esto podría contribuir a aumentar gradualmente el nivel de satisfacción del usuario y fomentar la fidelización de clientes.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.2. Potestad Sancionadora

2.2.1. Concepto

Según Tovar (2006) la potestad sancionadora, al igual que la función fiscalizadora, otorga al Osiptel la capacidad de imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras y otras entidades o individuos que llevan a cabo actividades sujetas a su competencia, en caso de incumplimiento de las normativas aplicables a las concesiones. La potestad sancionadora, en términos generales, se refiere a la capacidad que tiene la administración pública para imponer sanciones mediante un proceso administrativo. Estas sanciones se aplican como resultado de una conducta ilícita y tienen un propósito principalmente correctivo, pudiendo implicar la privación de un bien o derecho, o la imposición de un deber. Es crucial señalar que la administración pública carece de la autoridad para imponer sanciones que impliquen la privación de libertad.

2.3. Administración

2.3.1. Concepto

Para Torres (2014) se define la administración como: "el proceso de planear, organizar, integrar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización y de aplicar los demás recursos disponibles para alcanzar los objetivos trazados."

2.4. Denuncia por Incumplimiento

2.4.1. Concepto

La denuncia por incumplimiento, dentro del marco regulatorio de OSIPTEL (2024) es un proceso que permite a los usuarios presentar comunicaciones formales ante OSIPTEL, para solicitar que la entidad pueda iniciar la investigación correspondiente, además de realizar los requerimientos respectivos a las empresas operadoras –la que podría derivar en la imposición de sanciones si se acredita la renuencia en cumplir lo ordenado por la resolución que sustenta el pedido del usuario–; todo ello con el fin de asegurar el cumplimiento de los derechos de los usuarios y el correcto funcionamiento del mercado de las telecomunicaciones en Perú.

2.5. Función Sancionadora y Fiscalizadora

2.5.1. Concepto

Según el artículo 41º del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N.º 008-2001-PCM, la función fiscalizadora y sancionadora puede ser ejercida de oficio o por denuncia de parte. En primera instancia, esta función es llevada a cabo por la Gerencia General del OSIPTEL, mientras que, en segunda instancia, en vía de apelación, por el Consejo Directivo (Perú, 2024)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.6. Multas Coercitivas

2.6.1. Concepto

Según Obregón (2022) la Administración Pública debe contar con una amplia gama de herramientas administrativas que puedan ser usadas ante el incumplimiento de obligaciones por parte de los administrados; sin embargo, dichas herramientas no constituyen una estructura rígida, sino que funcionan de forma flexible a fin de adaptarse a las circunstancias que presente determinado caso en particular. Por lo que la multa coercitiva es un medio de ejecución indirecta o impropia, por el que la autoridad realiza una compulsión económica al administrado para forzar a la realización de una conducta exigida por la administración pública. Es necesario que el OSIPTEL mejore el régimen existente para la calificación de infracciones, con el objetivo de generar los incentivos necesarios para disuadir las conductas e imponer sanciones ante los incumplimientos del marco regulatorio del sector.

2.7. Procedimiento de Reclamo

2.7.1. Concepto

El procedimiento de reclamo es un mecanismo que está normado dentro del marco regulatorio según OSIPTEL (2024) por el cual los usuarios o abonados de servicios públicos de telecomunicaciones comunican a la empresa operadora los problemas relacionados con los servicios contratados con el fin de obtener atención a dicha problemática y así alcanzar una solución final.

2.7.2. Motivo

Es la descripción especifica de aquel problema o situación problemática que los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones comunican a la empresa operadora, para que en el marco de dicha descripción se puedan acotar las soluciones y respuesta que se emita, inclusive alcanzando a la que pueda proceder del TRASU de OSIPTEL.

2.7.3. Procedimiento

Si un abonado o usuario enfrenta problemas con su servicio de telecomunicaciones, puede iniciar un procedimiento de reclamo ante la empresa operadora, que constituye la primera instancia administrativa para resolver la situación.

El reclamo puede presentarse a través de diversos canales: telefónicamente; de manera presencial; por medio de la página web o las aplicaciones de la propia operadora. Al recibir el reclamo, la empresa está obligada a proporcionar un código de registro (denominado código de reclamo), lo que permite identificar el procedimiento y hacer un seguimiento adecuado del caso.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Dependiendo de la naturaleza del reclamo, la empresa operadora tiene entre tres y veinte días hábiles para dar una respuesta, y un plazo adicional de cinco días hábiles para notificar la respuesta al usuario.

Un aspecto clave es el mecanismo denominado Solución Anticipada de Reclamo (SAR), que le permite a la empresa ofrecer una solución parcial o total al problema planteado. Si el usuario acepta esta solución, el reclamo no se inicia o, en su caso, se da por concluido. La operadora debe proporcionar el código SAR y especificar el plazo de ejecución de la solución acordada.

En situaciones donde se requiera la intervención de un técnico para solucionar un problema en el domicilio del usuario, este debe presentar un reclamo por avería ante la operadora. En zonas urbanas, la empresa tiene un plazo máximo de un día calendario para atender la avería, mientras que en zonas rurales el plazo se extiende a dos días calendario. Si la empresa no cumple con estos plazos, se genera automáticamente un reclamo por calidad del servicio, el cual debe ser atendido en un plazo máximo de tres días hábiles, con una notificación de respuesta al usuario en un plazo de cinco días hábiles.

2.8. Protección al consumidor

2.8.1. Concepto

Para Gutiérrez (2013) el gobierno peruano juega un papel importante en la protección de los derechos de los usuarios y usuarios, brindando acceso a información veraz y completa sobre los bienes y servicios disponibles en el mercado.; dicha protección tiene un interés más amplio en proteger la salud y la seguridad de las personas, por lo que el Estado reconoce la vulnerabilidad inherente de los usuarios en las transacciones comerciales y en consecuencia asegura que sus derechos sean efectivamente protegidos. Esta actividad responde no sólo a la necesidad de repensar las estrategias de marketing, sino también a la importancia de considerar al consumidor como un actor central en el ámbito económico.

Es importante destacar la sentencia del Tribunal Constitucional en cuanto al expediente N° 3315-2004-AA/TC (2005): "*En ese sentido, el consumidor o usuario deviene en el fin de toda actividad económica; es decir, es quien cierra el círculo económico, satisfaciendo sus necesidades y contribuyendo a su bienestar a través de la utilización de los productos y servicios ofertados en el mercado".* En consecuencia, se entiende que una persona, ya sea natural o jurídica, adquiere, utiliza o disfruta de productos o servicios como parte de un acto jurídico, asumiendo el rol de consumidor en el marco de las relaciones económicas.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.9. Fiscalización

2.9.1. Concepto

Según Morón (2020) la fiscalización se entiende como una función fundamental dentro de la Administración Pública, que tiene como objetivo el estricto seguimiento y control de las actividades y procedimientos encaminados a asegurar el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias vigentes. Su principal objetivo es garantizar que las entidades y personas sujetas a regulación actúen conforme a las disposiciones legales establecidas, con el objetivo de proteger los derechos fundamentales y las garantías jurídicas consagradas en la Constitución. Una parte crucial de la inspección es la identificación de posibles no conformidades o desviaciones de las normas vigentes, lo que permite implementar medidas correctivas y sancionadoras cuando sea necesario. Esto es esencial para abordar y corregir las deficiencias, garantizando así que se mantengan los estándares de cumplimiento requeridos. Además, la supervisión juega un papel importante en la capacitación y consultoría, brindando asistencia técnica a las entidades supervisadas para facilitar su cumplimiento de los requisitos legales.

2.10. El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL)

Fue creado mediante decreto legislativo N° 702 de 1991 y comenzó a funcionar en 1993.

Este organismo dependiente de la Presidencia del Consejo de ministros. Las funciones de OSIPTEL se ubican en cinco áreas clave: seguimiento, regulación, estándares, inspección y sanción, así como resolución de disputas. Es importante proporcionar un entorno para sus funciones y la capacidad de resolver disputas (Matzuoka, 2006).

OSIPTEL, como organismo encargado de regular y supervisar los servicios de telecomunicaciones en el Perú, posee la autoridad para imponer sanciones a las empresas operadoras que infringen las normas relacionadas con la libre competencia en el sector. Además, tiene la facultad de investigar diversas entidades del sector para garantizar que se cumplan las disposiciones legales y regulatorias.

En caso de que surjan controversias entre las empresas operadoras de telecomunicaciones, estas se rigen por el Reglamento General de Solución de Controversias de OSIPTEL, el cual proporciona un marco claro y estructurado para la mediación y resolución de disputas en el sector. Este reglamento es crucial porque establece procedimientos que no solo regulan las relaciones entre las empresas, sino que también aseguran que los derechos de los usuarios sean protegidos de manera efectiva.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

En tiempos recientes, OSIPTEL ha intensificado su supervisión sobre las empresas operadoras, poniendo especial énfasis en cómo estas gestionan su relación con los usuarios. Este enfoque proactivo responde a la creciente importancia de las medidas de seguridad y calidad dentro del sector de telecomunicaciones, donde la satisfacción del cliente juega un papel fundamental en la competencia y el buen funcionamiento de los servicios. OSIPTEL no solo se encarga de identificar violaciones, sino que también implementa medidas correctivas para restaurar la legalidad, proteger los derechos de los usuarios y asegurar que los operadores cumplan con sus responsabilidades de manera adecuada. Este proceso se lleva a cabo mediante procedimientos bien definidos, garantizando transparencia y equidad en la toma de decisiones.

El seguimiento constante y detallado por parte de OSIPTEL contribuye a fomentar una cultura de cumplimiento normativo entre los operadores, lo que les motiva a corregir sus prácticas y establecer canales de comunicación más efectivos y transparentes con sus clientes. De esta manera, OSIPTEL se posiciona como un actor clave, promoviendo una competencia leal y velando por la protección de los derechos de los usuarios.

Las sanciones y medidas correctivas impuestas por OSIPTEL se derivan de presuntas violaciones a los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. Estas infracciones pueden abarcar diversas áreas clave, como la protección de los usuarios y el cumplimiento de las regulaciones legales. Entre las violaciones más comunes se encuentran aquellas relacionadas con la calidad del servicio, como la falta de transparencia en la información proporcionada a los usuarios o el incumplimiento de los estándares de calidad establecidos por la normativa.

Además, OSIPTEL se ocupa de situaciones en las que las empresas operadoras no proporcionan la información suficiente o la facilitan de manera incorrecta. La comunicación clara y precisa es esencial para que los usuarios tomen decisiones informadas sobre los servicios que utilizan. La falta de información adecuada no solo puede afectar negativamente a los usuarios, sino que también socava la confianza en el sector de telecomunicaciones, lo que podría generar un clima de desconfianza y desventaja para los usuarios. En este contexto, las sanciones y medidas correctivas no solo buscan castigar conductas inapropiadas, sino también fomentar un ambiente de respeto y responsabilidad entre los operadores, promoviendo la protección de los derechos de los usuarios y la mejora de la calidad del servicio.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

OSIPTEL tiene una responsabilidad clave en la protección de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. Esta entidad puede intervenir en todas las materias relacionadas con reclamos que estén dentro de su competencia. No obstante, es importante señalar que las cuestiones relacionadas con la calidad de los equipos de telecomunicaciones, como los teléfonos móviles, deben ser dirigidas a INDECOPI, que es el organismo encargado de regular este tipo de situaciones.

Para presentar un reclamo, el usuario debe comunicarse inicialmente con la empresa operadora, que es la primera instancia encargada de recibir y atender las quejas de los usuarios. Si el usuario no está satisfecho con la respuesta o solución ofrecida por la operadora, puede presentar una apelación ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU). Para ello, el usuario debe completar el formulario correspondiente que le proporcionará la operadora. La apelación será elevada a OSIPTEL, que evaluará la solicitud y proporcionará una resolución final, poniendo fin al proceso de reclamo.

Es relevante también destacar que, según la normativa vigente, las empresas operadoras no pueden condicionar la atención de un reclamo al pago previo de la retribución correspondiente al objeto de este. Esta disposición asegura que los usuarios puedan ejercer su derecho a presentar un reclamo sin que les imponga obstáculos económicos adicionales, garantizando que puedan acceder a una solución adecuada sin tener que afrontar cargas financieras innecesarias.

Entre las principales normativas que amparan los derechos de los usuarios se encuentran la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL y el Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones son dos normativas fundamentales que amparan los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones en el Perú. Estas regulaciones no solo establecen los derechos y deberes tanto de los usuarios como de las empresas operadoras, sino que también proporcionan a los usuarios las herramientas necesarias para hacer valer sus derechos de manera efectiva.

La Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL, que aprueba las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, establece los parámetros bajo los cuales los proveedores deben operar, garantizando la calidad del servicio y la transparencia en la relación con los usuarios. Esta norma es crucial, ya que detalla las responsabilidades de las empresas prestadoras de servicios en cuanto a la prestación eficiente de los mismos, así como

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

las condiciones mínimas que deben cumplir para garantizar que los usuarios reciban servicios que respeten sus derechos y necesidades.

Por otro lado, el Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones regula específicamente el procedimiento que los usuarios deben seguir para presentar reclamos ante las empresas operadoras, así como las garantías de resolución que deben proporcionarse. Este reglamento establece un marco claro para la atención de los reclamos, asegurando que las empresas cuenten con procedimientos transparentes y eficientes para la resolución de conflictos, además de determinar plazos y plazos máximos para que los usuarios obtengan una respuesta a sus solicitudes. Además, establece las condiciones bajo las cuales OSIPTEL puede intervenir y sancionar a las operadoras por incumplimientos o malas prácticas que afecten los derechos de los usuarios.

Estas normativas juntas brindan un sistema robusto para proteger a los usuarios, permitiéndoles recurrir a diversos canales formales para presentar sus quejas y obtener soluciones rápidas y justas. A través de estas leyes, los usuarios tienen la seguridad de que sus derechos están protegidos y que cuentan con mecanismos eficaces para hacerlos valer frente a las operadoras.

En conjunto, ambas normativas fortalecen la confianza de los usuarios en el sistema de telecomunicaciones, promoviendo un entorno de competencia justa y asegurando que las empresas actúen de acuerdo con los estándares que benefician a los usuarios, manteniendo así la integridad y eficiencia del servicio en el sector.

A continuación, se presenta un listado con las siglas utilizadas en el presente documento, con el fin de facilitar su comprensión y proporcionar una mejor referencia. Este glosario tiene como objetivo aclarar el significado de cada acrónimo, asegurando que la terminología empleada sea entendida de manera más clara y precisa.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 1
Listado de siglas

Sigla	Significado	Descripción
ATUS	Sistema de Atención a Usuarios	Plataforma mediante la cual se gestionan las consultas, reclamos y otros requerimientos realizados por los usuarios de servicios de telecomunicaciones.
CO	Centro(s) de Orientación	Espacios físicos o virtuales donde se brinda información, orientación y asistencia directa a los usuarios sobre sus derechos y deberes.
DAPU	Dirección de Atención a los Usuarios	Esta dirección tiene como objetivo atender y asesorar a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones que presentan reclamos o solicitudes de información. La DAPU actúa como el primer punto de contacto para los usuarios y se encarga de guiar el proceso de reclamación, asegurándose de que los derechos de los usuarios sean respetados durante todo el procedimiento
LPAG	Ley N° 27444 – Ley Del Procedimiento Administrativo General	Ley que contiene normas comunes Para las actuaciones de la función administrativa Del Estado y, regula todos los procedimientos Administrativos desarrollados en las entidades, Incluyendo los procedimientos especiales.
ORS	Oficina(s) Regional de Servicios	Oficinas desconcentradas del OSIPTEL a nivel nacional, responsables de brindar atención directa a los usuarios en sus respectivas jurisdicciones
PAC	Plan Anual De Contrataciones	Instrumento de gestión para planificar y ejecutar las contrataciones, el cual se articula con el Plan Operativo Institucional y el Presupuesto Institucional de la entidad.
PAS	Procedimiento Administrativo Sancionador	Conducir la etapa instructiva de los procedimientos administrativos Sancionadores, imposición de sanciones y verificación de medidas correctivas, en el marco del Procedimiento de reclamos.
PRONATEL	Programa Nacional De Telecomunicaciones	Entidad adscrita al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, encargada de promover el acceso y uso de los servicios públicos de telecomunicaciones esenciales para los pobladores rurales y de lugares de preferente interés social.
RA	Recurso De Apelación	Documento mediante el cual, el usuario indica no estar conforme con lo dispuesto en la resolución de primera instancia
RFIS	Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones	Reglamento que regula las infracciones y sanciones aplicables a las empresas operadoras, así como los procedimientos de fiscalización y control.
RQJ	Recurso De Queja	Es un mecanismo legal que permite a una persona o entidad acudir a una instancia superior para que esta intervenga en un proceso administrativo cuando considera que se ha cometido una irregularidad en la tramitación de un procedimiento

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

SAP	Silencio Administrativo Positivo	Situación en la que, en ausencia de respuesta por parte de la autoridad administrativa en los plazos establecidos, se considera que la solicitud presentada por el ciudadano ha sido aceptada favorablemente.
SAR	Solución Anticipada Al Reclamo	Mecanismo que permite resolver de forma anticipada un reclamo presentado por un usuario, sin necesidad de un procedimiento administrativo formal.
SARA	Solución Anticipada Al Recurso De Apelación	Mecanismo que permite resolver de manera anticipada un recurso de apelación, evitando la continuidad de un proceso judicial o administrativo.
SEACE	Sistema Electrónico De Contrataciones Del Estado	Plataforma a cargo del OSCE para el registro de información en el marco de los principios de transparencia y publicidad que rigen las contrataciones públicas
SEGCAT	Sistema de Seguimiento de Consultas de Correo en ATUS	Herramienta interna para el monitoreo y gestión de las consultas recibidas por correo electrónico a través del Sistema ATUS.
SICBAM	Sistema de Bajas y Migraciones	Herramienta que registra y supervisa las bajas de servicios y migraciones entre operadores, con el objetivo de proteger al usuario frente a prácticas indebidas.
SIGA	Sistema Integrado De Gestión Administrativa	Aplicativo informático en el cual se registran la información relacionada con el Sistema Nacional de Abastecimiento (SNA), su uso es obligatorio por parte de las entidades del Sector Público; asimismo, el monitoreo y seguimiento de su implementación se encuentra a cargo de la Dirección General de Abastecimiento (DGA).
SIRT	Sistema De Información Y Registro De Tarifas	El Sistema de Información y Registro de Tarifas es una plataforma informática que permite a las Empresas Operadoras registrar las tarifas establecidas, promocionales, así como licitaciones y contratos, con el fin de que los ciudadanos se encuentren correctamente informados, se generen mejores condiciones de competencia y que el Osiptel pueda monitorear el mercado.
SISDEN	Sistema De Denuncias Por Incumplimiento De Actos Administrativos O Decisiones Emitidos En El Procedimiento De Reclamos	Sistema que recoge las denuncias que presentan los usuarios en los que ponen en conocimiento del Osiptel el Incumplimiento de Actos Administrativos o Decisiones Emitidos en el Procedimiento de Reclamos
SISDOC	Sistema De Gestión Electrónica De Documentos	Herramienta de Gestión documental de la entidad
SISTRAM	Sistema De Información Para Seguimiento Del Trasu	Sistema que recoge información sobre expedientes de apelaciones y quejas que se tramitan en el TRASU, desde el inicio hasta el fin de su procedimiento en 2da instancia
STSCA	Secretaría Técnica de Solución de Controversias y Apelaciones	Órgano encargado de la resolución de controversias y apelaciones dentro del marco del procedimiento administrativo del OSIPTEL.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

STSR	Secretaría Técnica De Solución De Reclamos	Entidad encargada de la gestión y resolución de los reclamos presentados por los usuarios ante el OSIPTEL.
TA	Tribunal De Apelaciones	Órgano jurisdiccional que se encarga de revisar y decidir sobre los recursos de apelación interpuestos en los procedimientos administrativos.
TSC	Tribunal De Solución De Controversias	Órgano encargado de resolver las controversias que surjan entre los usuarios y las empresas operadoras de telecomunicaciones.
TUO	Texto Único Ordenado	Recopilaciones que recogen normas jurídicas aprobadas por dispositivos legales preexistentes
TUPA	Texto Único De Procedimientos Administrativos	Es un documento que reúne de manera clara los trámites, requisitos, pasos, plazos y costos necesarios en una entidad. Su objetivo es facilitar el acceso a la información y garantizar la transparencia, ayudando a los ciudadanos a realizar gestiones de forma sencilla y eficiente.

Nota: Elaboración propia

En el Reporte Estadístico N° 02, publicado en abril de 2025, se presenta un análisis detallado sobre los reclamos presentados por los usuarios ante las empresas operadoras de telecomunicaciones en Perú durante el año 2024. Según los datos recopilados por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), la cantidad de reclamos reportados alcanzó un total de 1 126 833, cifra que representa la menor cantidad registrada desde 2016. Esta reducción significativa en el número de quejas es del 37.77 % en comparación con el año anterior (2023) y muestra una caída aún más pronunciada del 51.80 % respecto a 2022.

El análisis que sigue a continuación desglosará en detalle los datos proporcionados, con el fin de ofrecer una visión más clara sobre las principales tendencias, las causas más frecuentes de los reclamos y las operadoras más implicadas. Este análisis tiene como objetivo comprender los factores que han influido en la disminución de los reclamos y evaluar las implicaciones de estos cambios para el sector de telecomunicaciones.

En el marco de su rol como entidad reguladora y supervisora, OSIPTEL ha reafirmado su compromiso con la mejora continua de la atención al usuario, llevando a cabo una supervisión constante sobre el comportamiento de las empresas operadoras frente a los reclamos presentados por los usuarios. Esta supervisión no solo ha permitido identificar áreas de mejora, sino también destacar avances significativos en la gestión de quejas y en la calidad de los servicios brindados. Uno de los resultados más destacables de este esfuerzo es

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

la notable disminución en el número de reclamos. Entre enero y diciembre de 2024, se registraron un total de 1 126 833 reclamos, cifra que corresponde a problemas con servicios móviles, telefonía fija, internet y televisión de paga. Esta total marca un hito histórico al ser el nivel más bajo de reclamos desde el año 2016, reflejando así los progresos alcanzados en el sector y la efectividad de las medidas implementadas.

Desde una perspectiva comparativa, la reducción interanual es igualmente significativa: los reclamos se redujeron en un 37.77 % respecto a 2023, año en el que se reportaron 1 810 878 reclamos, de acuerdo con los datos del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL). Aún más destacable es la comparación con los niveles alcanzados en 2022, cuando los reclamos ascendieron a 2 337 975, lo que refleja una disminución de más del 51.80 % en 2024. Estos resultados evidencian un avance sostenido hacia una mayor eficiencia por parte de las operadoras en la atención al usuario, así como una respuesta más oportuna y transparente a las necesidades de los usuarios, en consonancia con los estándares de calidad exigidos por la normativa vigente.

Con la finalidad de analizar el comportamiento del volumen de reclamos presentados por los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones a lo largo del tiempo, el Osiptel ha elaborado una evaluación anual correspondiente al periodo comprendido entre 2016 y 2024. Dicha evolución se muestra mediante un cuadro de barras, que permite observar de forma clara y comparativa las variaciones en la cantidad de reclamos registrados en cada año. La información presentada en este gráfico proviene del Portal de Información de Usuarios del OSIPTEL, fuente oficial que recopila y difunde datos relevantes sobre la atención de reclamos en el sector de telecomunicaciones.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Figura 1

Reclamos Presentados ante Empresas Operadoras 2016-2024

Nota: Portal de Información de Usuarios del OSIPTEL.

En el análisis de la evolución mensual de los reclamos presentados en primera instancia durante el año 2024, se observa que el mes de enero concentró la mayor cantidad de casos, con un total de 131 434 reclamos. Le siguieron febrero y marzo, con 111 703 y 98 172 reclamos, respectivamente. Estos datos, obtenidos del Portal de Información de Usuarios del OSIPTEL, reflejan un comportamiento descendente en el volumen de quejas a medida que avanzaron los primeros meses del año.

A nivel anual, los reclamos presentados por los usuarios en 2024 registraron una reducción del 37.77 % en comparación con el año 2023, de acuerdo con la misma fuente oficial. Este descenso representa una mejora significativa en la gestión de la atención al usuario por parte de las operadoras. Al desagregar la información por regiones, se identificó que las mayores reducciones se reportaron en Loreto, Lima y Callao, Amazonas, Madre de Dios y Cusco, lo cual sugiere un impacto positivo más acentuado en estas zonas del país.

Desde una perspectiva empresarial, se aprecia una evolución diferenciada en el comportamiento de los reclamos por operadora. Claro fue la empresa que experimentó la mayor disminución, con una reducción del 53.21 % en el número de reclamos en comparación con 2023. En tanto, Movistar y Win también reportaron caídas importantes, del 41.58 % y 27.84 %, respectivamente.

Sin embargo, no todas las empresas registraron mejoras. Wow evidenció un incremento del 28.81 % en la cantidad de reclamos de sus usuarios, mientras que Bitel y Entel también

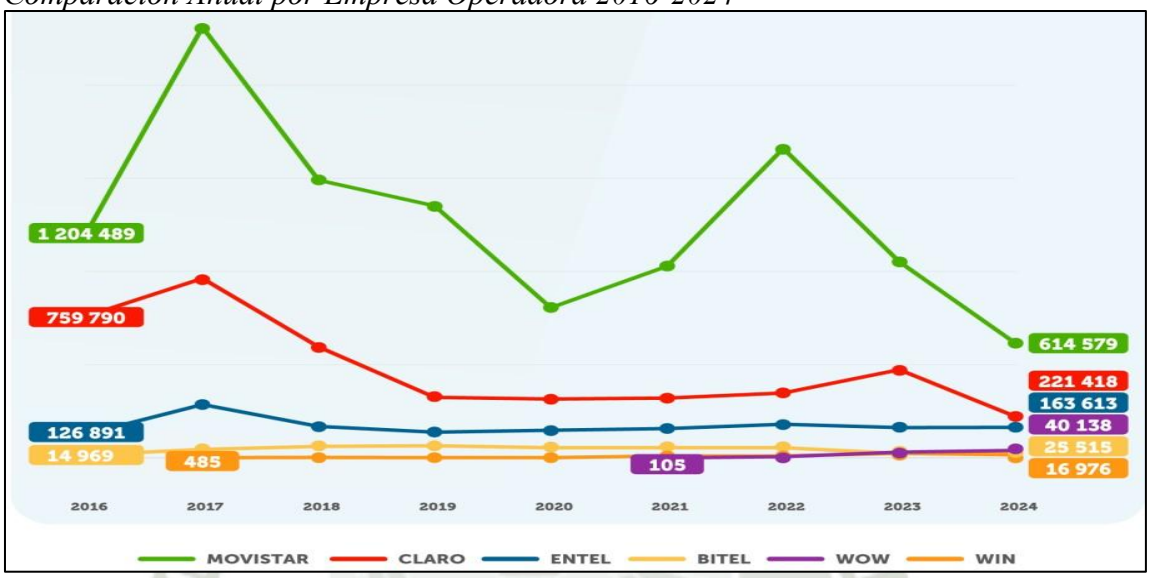
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

presentaron aumentos, aunque más moderados, con 17.47 % y 0.84 %, respectivamente. Estos resultados muestran que, si bien el panorama general refleja una tendencia positiva en la reducción de quejas, aún existen desafíos pendientes para algunas operadoras que deben reforzar sus estrategias de atención al cliente y calidad del servicio.

Figura 2

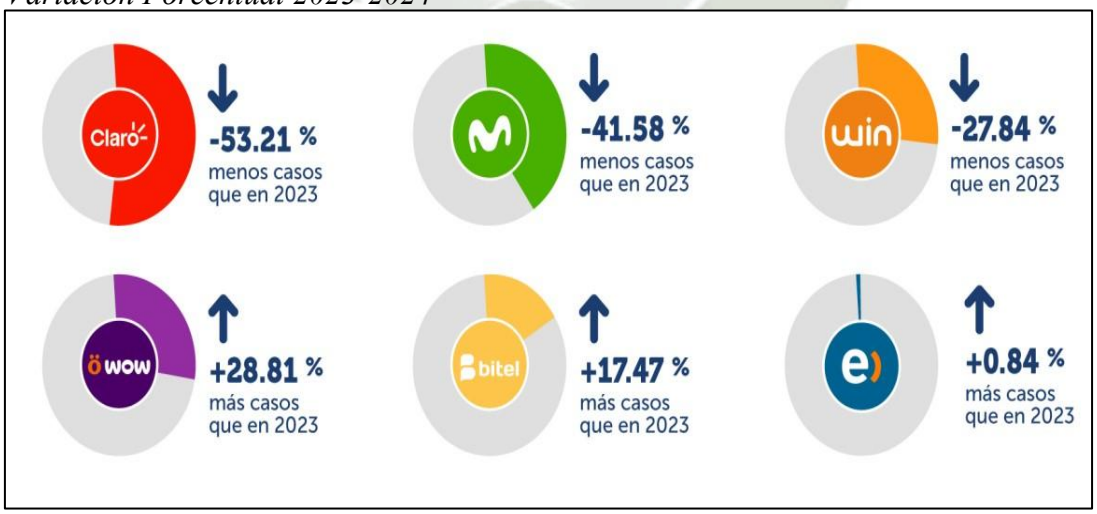
Comparación Anual por Empresa Operadora 2016-2024



Nota: *Portal de Información de Usuarios del OSIPTEL.*

Figura 3

Variación Porcentual 2023-2024



Nota: *Portal de Información de Usuarios del OSIPTEL.*

Pese a la disminución general en el número de reclamos, Movistar continuó siendo la empresa con mayor cantidad de quejas registradas por los usuarios durante el año 2024. En

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

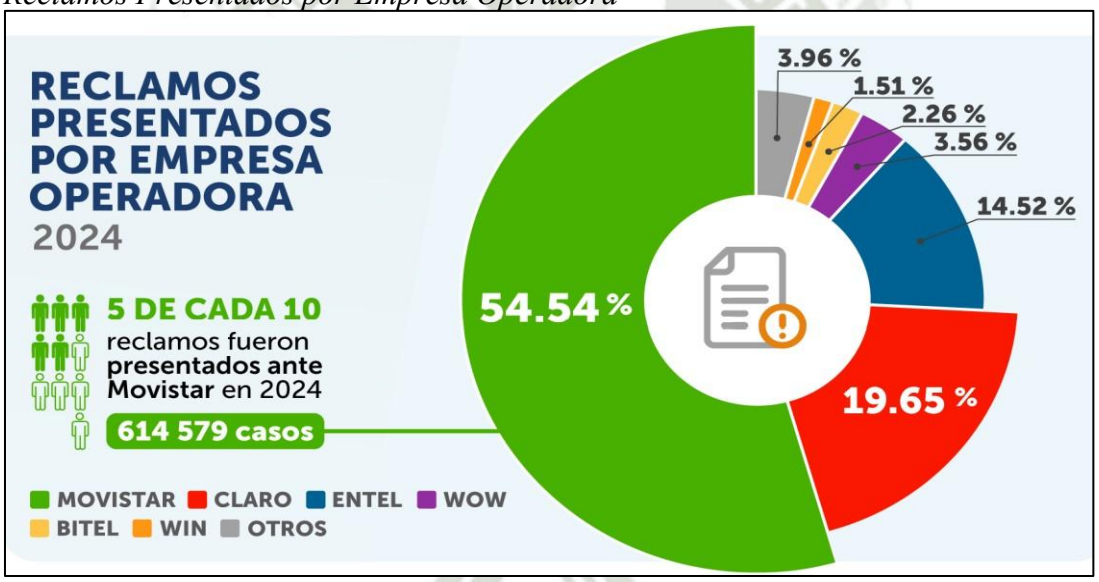
total, acumuló 614 579 reclamos, lo que representa el 54.54 % del total nacional, es decir, más de cinco de cada diez reclamos estuvieron dirigidos a esta operadora.

Claro se mantuvo en la segunda posición con 221 418 reclamos, equivalente al 19.65 % del total, mientras que Entel conservó el tercer lugar con 163 613 reclamos, que representan el 14.52 %. En los siguientes puestos se ubicaron Wow, con 40 138 casos (3.56 %), seguida por Bitel, con 25 515 reclamos (2.26 %), y finalmente Win, con 16 976 reclamos, lo que equivale al 1.51 % del total.

Estos datos reflejan la distribución de los reclamos entre las principales empresas operadoras del país y permiten identificar cuáles concentran mayores desafíos en términos de calidad del servicio y atención al usuario.

Figura 4

Reclamos Presentados por Empresa Operadora



Nota: Portal de Información de Usuarios del OSIPTEL.

Durante el periodo de enero a diciembre de 2024, el servicio móvil se consolidó nuevamente como el más reclamado por los usuarios de telecomunicaciones, acumulando un total de 722 442 casos, lo que representa el 64.1 % del total de reclamos registrados en el año. Esta cifra refleja un ligero incremento de 1.57 puntos porcentuales en comparación con el 2023, cuando los reclamos por este servicio representaban el 62.54 %.

Por otro lado, el internet fijo monoproducto ascendió en el ranking, pasando de la tercera posición en 2023 al segundo lugar en 2024, con 165 960 reclamos, equivalentes al 14.73 % del total. Esta variación desplazó a los servicios empaquetados, que pasaron a ocupar el tercer puesto con 108 333 casos (9.61 %).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

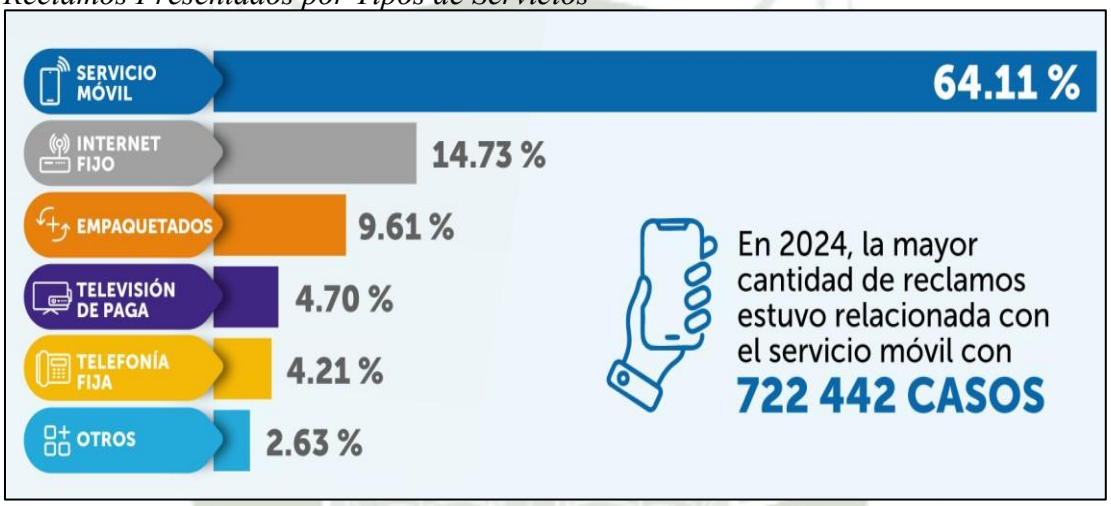
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

En los siguientes lugares se ubicaron los servicios monoproductos de televisión por cable, con 52 938 reclamos (4.70 %), y telefonía fija, con 47 486 casos (4.21 %). Finalmente, el conjunto de otros servicios concentró 29 674 reclamos, lo que equivale al 2.63 % del total.

Estos datos reflejan una tendencia sostenida en la demanda de mejoras en el servicio móvil, así como una creciente atención a la calidad del internet fijo, consolidándose como las áreas más sensibles para los usuarios en términos de satisfacción y desempeño del servicio.

Figura 5

Reclamos Presentados por Tipos de Servicios



Nota: Portal de Información de Usuarios del OSIPTEL.

Durante el año 2024, la facturación y el cobro se posicionaron como la materia más reclamada por los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, concentrando 496 845 casos, lo que representa más del 44 % del total de reclamos registrados.

En segundo lugar, se ubicaron los reclamos relacionados con la calidad e idoneidad en la prestación del servicio, que alcanzaron los 181 714 casos. A esta categoría le siguieron los reclamos por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones, con 138 640 casos.

Asimismo, se reportaron 103 232 reclamos por contrataciones no solicitadas, así como 66 857 casos por la falta de ejecución de bajas o suspensiones del servicio. Finalmente, los problemas asociados a procesos de migración generaron 57 526 reclamos, entre otros motivos de menor frecuencia.

Este panorama evidencia que los aspectos administrativos y comerciales, como la facturación y la gestión de contratos, continúan siendo los focos principales de insatisfacción

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

para los usuarios, resaltando la necesidad de una mejora constante en la transparencia y eficiencia de estos procesos por parte de las operadoras.

Figura 6

Reclamos Presentados por Tema en 2024

Nota: Portal de Información de Usuarios del OSIPTEL.

Durante el año 2024, la vía telefónica se consolidó como el canal más utilizado por los usuarios para presentar sus reclamos ante las empresas operadoras de telecomunicaciones, registrando un total de 643 256 casos, lo que equivale al 57.09 % del total. Este canal mantuvo su liderazgo como el medio preferido para gestionar quejas y reportar inconvenientes.

En segundo lugar, se ubicaron los reclamos ingresados a través de las páginas web de las operadoras, que sumaron 238 224 casos (21.14 %). Les siguieron las atenciones presenciales,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

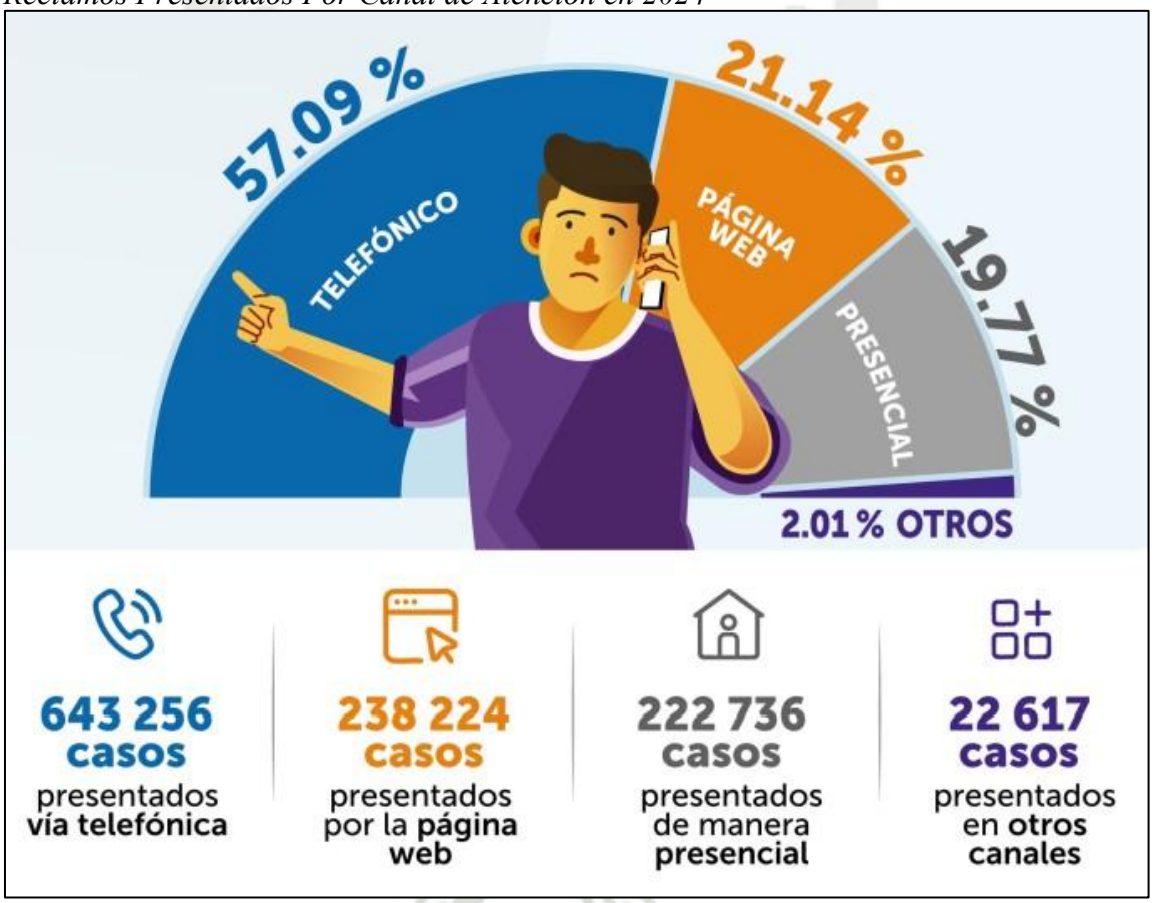
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

con 222 736 reclamos (19.77 %), mientras que los otros canales de atención concentraron 22 617 casos, representando apenas el 2.01 % del total.

Estos datos reflejan la preferencia de los usuarios por canales de atención remota, principalmente telefónicos y digitales, lo que pone de manifiesto la importancia de fortalecer la capacidad de respuesta y eficiencia de estos medios en la atención de quejas y reclamos.

Figura 7

Reclamos Presentados Por Canal de Atención en 2024



Nota: Portal de Información de Usuarios del OSIPTEL.

En el análisis regional de los reclamos presentados en 2024, todas las regiones experimentaron una reducción en los casos reportados en comparación con el año anterior. No obstante, Loreto fue la que alcanzó la mayor disminución, con una caída del 51.16 % en los reclamos, superando a Lima y Callao, que ocupó el segundo lugar con una reducción del 41.30 %. Otras regiones que también mostraron una disminución significativa fueron Amazonas (-40.64 %), Madre de Dios (-40.42 %) y Cusco (-40.25 %), todas ellas con resultados positivos en cuanto a la disminución de los reclamos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Figura 8

Reclamos Presentados por Regiones

REGIONES	2023	2024	VARIACIÓN PORCENTUAL
AMAZONAS	9952	5908	-40.64 %
ÁNCASH	39 110	26 418	-32.45 %
APURÍMAC	8209	5620	-31.54 %
AREQUIPA	77 149	55 756	-27.73 %
AYACUCHO	13 234	9816	-25.83 %
CAJAMARCA	47 658	33 367	-29.99 %
CUSCO	47 279	28 247	-40.25 %
HUANCAVELICA	5431	3513	-35.32 %
HUÁNUCO	24 510	14 990	-38.84 %
ICA	35 389	25 606	-27.64 %
JUNÍN	41 713	30 110	-27.82 %
LA LIBERTAD	74 022	48 603	-34.34 %
LAMBAYEQUE	71 685	47 162	-34.21 %
LIMA Y CALLAO	1 132 169	664 594	-41.30 %
LORETO	17 720	8654	-51.16 %
MADRE DE DIOS	3006	1791	-40.42 %
MOQUEGUA	11 092	7454	-32.80 %
PASCO	6364	4155	-34.71 %
PIURA	61 952	48 225	-22.16 %
PUNO	29 253	18 119	-38.06 %
SAN MARTÍN	14 376	9475	-34.09 %
TACNA	17 811	12 680	-28.81 %
TUMBES	7482	5322	-28.87 %
UCAYALI	14 312	11 248	-21.41 %
TOTAL	1 810 878	1 126 833	-37.77 %

Nota: Portal de Información de Usuarios del OSIPTEL.

a) Tutela Administrativa relacionada con la prestación del servicio

Se refiere al procedimiento que permite a los usuarios presentar reclamos ante las empresas operadoras cuando enfrentan inconvenientes en la calidad o continuidad de los servicios que reciben. Este mecanismo busca garantizar que los derechos de los usuarios sean respetados y que se brinde una respuesta adecuada a sus inquietudes.

Cuando un usuario experimenta un problema, tiene el derecho de comunicarlo a la empresa responsable. Este acto inicial de informar sobre un inconveniente es fundamental, ya que da inicio a un procedimiento formal de reclamo. La empresa, a su vez, está obligada

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

a responder de manera oportuna y eficiente, siguiendo los protocolos establecidos para la atención de reclamos.

El objetivo de este procedimiento es asegurar que las empresas operadoras mantengan un estándar de calidad en sus servicios y que cualquier deficiencia sea rectificada. Además, promueve la transparencia y la responsabilidad en la gestión de las empresas, al tiempo que empodera a los usuarios, quienes pueden exigir sus derechos y recibir soluciones efectivas ante cualquier problema.

La tutela administrativa en este contexto se erige como un mecanismo esencial para la defensa de los derechos de los usuarios, permitiendo que sus reclamos sean atendidos de manera formal y justa.

b) Procedimiento del Reclamo

El Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones establece un marco normativo claro y detallado sobre los procedimientos que los usuarios deben seguir al presentar un reclamo ante las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones. Este reglamento es fundamental para garantizar que los derechos de los usuarios sean respetados y que reciban respuestas oportunas y adecuadas a sus inquietudes o inconvenientes con los servicios que utilizan, así mismo define, de manera precisa, los requisitos que deben cumplir los reclamos, los canales o formas de presentación habilitadas para que los usuarios puedan hacer sus gestiones de manera efectiva, así como los plazos establecidos para la resolución de cada solicitud. Estos aspectos son clave para asegurar que el proceso sea transparente, ágil y que se resuelvan los problemas de manera justa y dentro de un tiempo razonable.

Además, el reglamento establece que es esencial que tanto las empresas prestadoras de servicios como los usuarios cumplan con estos procedimientos establecidos, ya que esto no solo facilita la resolución de conflictos, sino que también promueve una relación equilibrada entre las partes. Así, el reglamento busca crear un ambiente de confianza, en el que los usuarios puedan expresar sus reclamaciones con la seguridad de que serán atendidas conforme a la normativa vigente.

El Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones tiene como objetivo garantizar que los reclamos sean gestionados de manera eficiente, respetando siempre los plazos y requisitos establecidos, y

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

brindando un servicio de atención al cliente adecuado que permita resolver las solicitudes de los usuarios de manera efectiva y satisfactoria.

De acuerdo con el Artículo 52 de la Norma del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el reclamo debe contener la siguiente información: los nombres y apellidos completos del usuario, el número de su documento de identificación, el servicio en cuestión, el número o código del servicio o contrato, el motivo del reclamo y la solicitud concreta, la firma del usuario o su representante, así como los datos de contacto para la notificación (correo electrónico o dirección física). Si el reclamo está relacionado con la facturación, debe especificarse la fecha o el mes de emisión o vencimiento del recibo impugnado.

Por otro lado, según lo establecido en el Artículo 53 de la misma norma, el usuario puede presentar su reclamo a través de diversos canales, como teléfono, de manera presencial, por escrito, a través del sitio web o la aplicación móvil de la empresa, o mediante el Sistema de Gestión de Usuarios. Además, la empresa tiene la obligación de proporcionar un código de reclamo y de informar al usuario sobre el plazo máximo para la resolución del mismo.

Los plazos para presentar el reclamo son de hasta un año después de la fecha de vencimiento del recibo o del requerimiento de cobro. La empresa tiene plazos específicos para resolver los reclamos: hasta tres días hábiles para aquellos relacionados con la calidad del servicio, la falta de servicio o bajas no solicitadas; hasta quince días hábiles para reclamos de facturación que no excedan el 0.5% de la Unidad Impositiva Tributaria; y hasta veinte días hábiles para otros tipos de reclamos.

La empresa debe notificar al usuario la resolución en un plazo máximo de cinco días hábiles desde su emisión. Si la resolución es favorable, deberá cumplir con lo ordenado en un plazo máximo de diez días hábiles y comunicar al usuario dicho cumplimiento en un plazo adicional de cinco días hábiles. En caso de que el reclamo sea declarado inadmisible, se otorgará un plazo de tres días hábiles para corregir el error.

Si el usuario no está satisfecho con la resolución, puede presentar un recurso de apelación ante la empresa operadora para que sea elevada al TRASU, cumpliendo con los requisitos establecidos y dentro de los plazos correspondientes. La queja puede ser presentada en cualquier momento del proceso de reclamo y no interrumpe el mismo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Es importante señalar que los reclamos, recursos y quejas son gratuitos y no es obligatoria la intervención de un abogado. Además, la empresa está obligada a recibir todos los reclamos presentados y no puede condicionar su atención al pago previo del monto reclamado. Por último, se recomienda a los usuarios conservar copias de toda la documentación presentada y de las comunicaciones con la empresa para mantener un registro claro de su reclamo.

c) El papel de las resoluciones del TRASU

En el sector de servicios públicos de telecomunicaciones existe una segunda instancia donde el usuario puede recurrir el cual tiene como nombre Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU). Este tribunal es competente para conocer de las apelaciones y quejas presentados por los usuarios cuando en primera instancia no están conformes con la respuesta de primera instancia de sus empresas operadoras. Así mismo el Tribunal emite una sentencia, la cual de ser favorable debe ser cumplida en el plazo establecido por parte de la empresa operadora.

La apelación se basa en hallazgos que demuestran claramente que la empresa operadora violó el marco regulatorio diseñado para proteger a los usuarios. Cuando las autoridades competentes fallan a favor del usuario, no sólo reconocen los derechos de los usuarios en el caso particular, sino que también establecen que la empresa operadora ha descuidado sus obligaciones contractuales establecidos en las Condiciones de Uso.

El acto de dictaminar una apelación fundada no se limita a atender la solicitud del usuario, sino que también demuestra violaciones sistemáticas o recurrentes por parte del operador y el incumplimiento de las normas establecidas para la prestación de servicios adecuados. Estas obligaciones contractuales y regulatorias son fundamentales para equilibrar los derechos de los usuarios y las responsabilidades corporativas, y su incumplimiento afectará directamente la confianza del público en las autoridades regulatorias.

En este sentido, toda resolución a favor de los usuarios es un recordatorio de estructuras regulatorias, como las Condiciones de Uso, que existen precisamente para evitar este tipo de situaciones, y su incumplimiento no sólo trae consecuencias legales y financieras para el operador, sino que también perjudicará a los usuarios.

El TÍTULO IX: PROCEDIMIENTO ANTE LA SEGUNDA INSTANCIA establece el procedimiento detallado para el recurso de apelación en el contexto de los reclamos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, regulando los plazos y las condiciones bajo las cuales deben interponerse y resolverse los recursos. Según el Artículo 62, si un

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

usuario no está conforme con la resolución emitida en primera instancia, puede presentar un recurso de apelación ante la empresa operadora dentro de un plazo de 15 días hábiles a partir de la notificación. No se admite un recurso de reconsideración, por lo que cualquier solicitud de reconsideración será tratada como una apelación. En el Artículo 63, se especifica que, si el recurso se presenta fuera del plazo, será declarado improcedente, y la empresa operadora tiene un plazo máximo de 5 días hábiles para emitir la resolución correspondiente, la cual debe ser notificada dentro de los 5 días hábiles siguientes.

El Artículo 64 establece los requisitos que debe cumplir el recurso de apelación, que incluyen los datos completos del usuario, el número de reclamo, el código del servicio, la resolución impugnada, la solicitud expresa al TRASU, la fecha, la firma del usuario y los datos de contacto para notificación. En cuanto a la forma de presentación, el Artículo 65 establece que el recurso puede ser interpuesto de diferentes maneras: telefónicamente, de manera personal, por escrito, o a través de la página web o el aplicativo de la empresa operadora.

Una vez presentado el recurso, el Artículo 66 dispone que la empresa operadora debe elevar el recurso al TRASU en un plazo máximo de 5 días hábiles, junto con los descargos y el expediente correspondiente. Si la empresa acepta completamente la solicitud del usuario, conforme al Artículo 67, se considera una solución anticipada y no es necesario elevar el recurso al TRASU. La empresa tiene la obligación de cumplir con esta solución anticipada dentro de un plazo máximo de 10 días hábiles desde su aceptación y debe notificar al usuario sobre el cumplimiento en un plazo de 5 días hábiles, según el Artículo 68.

El Artículo 69 faculta al TRASU para ordenar la actuación de pruebas adicionales o solicitar información relevante para resolver el recurso. El TRASU tiene un plazo máximo de 15 días hábiles para resolver el recurso en casos simples, como la suspensión injustificada del servicio, y de 25 días hábiles en casos más complejos. Además, en función de la complejidad del caso, el plazo puede ser prorrogado por 20 días hábiles adicionales, según lo establecido en el Artículo 70. Si el TRASU no resuelve el recurso dentro de los plazos establecidos, el usuario puede considerar su reclamo denegado, tal como se menciona en el Artículo 71.

Si la empresa operadora no eleva el recurso de apelación dentro del plazo correspondiente, el Artículo 72 dispone que debe aplicar la solución anticipada, salvo que el recurso haya sido interpuesto incorrectamente. Por último, el Artículo 73 señala que todas las comunicaciones dirigidas al TRASU deben presentarse por escrito, ya sea de forma física

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

o digital, y deben estar vinculadas a un procedimiento en curso, indicando el número de expediente asignado por el TRASU.

d) Procedimiento sancionador de OSIPTEL por infracción al marco normativo de usuarios

La función supervisora y sancionadora del OSIPTEL permite imponer sanciones y medidas coercitivas a las empresas operadoras que no cumplen con las condiciones de uso establecidas en la legislación de telecomunicaciones. Esta función puede ejercerse de oficio o mediante denuncia; sin embargo, en la mayoría de los casos se ejerce de oficio. De este modo, el proceso se inicia con la presentación de una denuncia por parte del usuario. Para presentar dicha denuncia, lo primero que debe considerar el usuario es contar con una resolución fundada (como un SAP, SARA, TRASU) que la empresa operadora esté incumpliendo. Es fundamental que el plazo de cumplimiento haya expirado y que la empresa no haya cumplido con lo dictaminado. Es solo en este punto cuando OSIPTEL admite a trámite la denuncia por parte del usuario (Yparraguirre, 2020).

Mediante la Resolución de Consejo Directivo N.º 00284-2023-CD/OSIPTEL, se establece el uso del Sistema de Denuncias por Incumplimiento de Actos Administrativos o Decisiones emitidas en el Procedimiento de Reclamos (SISDEN), como herramienta oficial para la presentación y gestión de dichas denuncias.

Según lo dispuesto en la Disposición Complementaria Final Única de la referida resolución, el uso obligatorio del SISDEN entrará en vigencia el 11 de diciembre de 2023 y continuará vigente hasta que se lleve a cabo el pase a producción de la Etapa 2 del Sistema Interoperable para la atención de denuncias, conforme a lo establecido en la Tercera Disposición Complementaria Final de la Resolución de Consejo Directivo N.º 251-2021-CD/OSIPTEL.

Las denuncias son presentadas por los usuarios ante el Osiptel cuando la EEOO incurre en incumplimiento de actos administrativos o decisiones emitidos en el procedimiento de reclamos. La Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU) recibe la denuncia y solicita a las EEOO la atención y/o la información que acredite la atención de lo denunciado por el usuario; de acuerdo con ello, comunica al usuario la atención realizada; y, finalmente deriva todo lo tramitado a la STSR. La STSR, evalúa el presunto incumplimiento de la EEOO denunciado por el usuario, para finalmente comunicarle al usuario el resultado de su evaluación.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Admitida la denuncia, esta se registra en el SISDEN (Sistema de información sobre denuncias por incumplimiento), a través del cual se notifica a la empresa operadora respecto del requerimiento del denunciante, se le brinda un plazo para que presente sus descargos; y aquí pueden ocurrir dos escenarios, el primero es aquel en el cual la empresa operadora presente sus descargos y acredite el cumplimiento de lo dispuesto en la resolución materia de denuncia, o que demuestre que no le es imputable el incumplimiento, con lo cual el procedimiento termina; o el segundo, en el que la empresa operadora no responde a la denuncia, en este caso se le informa al usuario que al no haber respuesta se remitirán los actuados a la Secretaría Técnica del TRASU, para que esta evalúe si corresponde iniciar un procedimiento administrativo sancionador.

Un aspecto llamativo es que este eventual procedimiento administrativo sancionador no involucra al denunciante, sino que evalúa si el incumplimiento de la empresa operadora le es imputable y es suficiente para la imposición de una sanción, pero no se establece una correlación con aquel derecho del denunciante que fue vulnerado y motivó la denuncia (Lobatón, 2008).

En cuanto a los usuarios del OSIPTEL, es claro que la gran mayoría desconoce la forma, plazos y procedimiento para la tramitación de su reclamo, a lo que se agrega que tampoco es de uso común la terminología empleada o los criterios jurídicos aplicables, lo que se traduce en resoluciones infundadas en instancias administrativas. Para mejorar la protección de los usuarios y usuarias, es necesario que OSIPTEL realice una evaluación de sus procesos sancionatorios y admita medidas que faciliten la actuación en servicios honestos, para que pueda dar una respuesta adecuada y eficaz a las solicitudes (Ordónez, 2003).

e) Actividad de fiscalización y su conexión con la función sancionadora

El poder sancionador del Estado se refleja en la facultad de imponer sanciones en el ámbito administrativo, es decir, la administración pública ejerce su poder para resolver controversias o solicitudes en un tiempo razonable. Además de aplicar la ley, los órganos administrativos también pueden remitirse a principios, precedentes y otras fuentes de procedimientos administrativos para evitar la arbitrariedad y garantizar la seguridad jurídica y la eficiencia de la acción.

De igual manera, los precedentes administrativos constituyen una fuente en el procedimiento administrativo, por lo que, al resolver casos específicos, las entidades públicas deben seguirlos de manera obligatoria, según lo establecido en el numeral 1 del artículo VI del Título Preliminar de la LPAG (2021).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Hasta el momento ha quedado claramente establecido que la función fiscalizadora tiene un carácter y finalidad fundamentalmente preventiva. Esta tarea tiene como objetivo verificar el cumplimiento de las leyes que regulan las actividades económicas sujetas al control de Derecho Público. La supervisión no sólo tiene como objetivo identificar posibles violaciones, sino que también tiene un papel proactivo en la promoción de la legalidad y la transparencia en el ejercicio de estas actividades. En el seguimiento del comportamiento de los sujetos, el objetivo es prevenir conductas desordenadas que dañen el mercado, los derechos de los usuarios y la protección del Estado. Este enfoque preventivo implica que las empresas operadoras no sólo se controlen a sí mismas para detectar condiciones de incumplimiento, sino que también implementen y supervisen los servicios que brindan (Guzmán, 2019).

En un procedimiento administrativo sancionador, solo la Administración Pública posee la facultad de determinar la responsabilidad administrativa. Por lo tanto, la autoridad administrativa no puede imponer sanciones a los administrados si no cuenta con dicha potestad sancionadora. Además, la potestad sancionadora de la Administración Pública se compone de tres facultades, según lo indica Nieto (2012):

- Principio de legalidad: Las sanciones deben estar previamente establecidas en la ley.
- División de funciones: El proceso sancionador se divide entre el órgano instructor, que propone la resolución, y el órgano resolutor, que impone la sanción.
- Potestad sancionadora de la Administración: La Administración puede imponer y ejecutar sanciones, siempre respetando la ley y los derechos de los ciudadanos, evitando actos arbitrarios.

Los principios que rigen la potestad sancionadora son fundamentales para asegurar una actuación administrativa adecuada, limitando y controlando las acciones de la Administración Pública. La Ley del Procedimiento Administrativo General establece estos principios, que incluyen el principio de legalidad, debido proceso, razonabilidad, tipicidad, irretroactividad, concurso de infracciones, continuación de infracciones, causalidad, presunción de licitud, culpabilidad y non bis in ídem. Según Morón (2017) estos principios sirven como guía para aclarar cualquier duda sobre el alcance y contenido de las normas relacionadas con la potestad sancionadora, además de permitir resolver posibles vacíos legales en este ámbito y asegurar la existencia de las reglas que la regulan.

Asimismo, la Administración Pública desempeña el rol de juez en el procedimiento administrativo trilateral. En este sentido, Danos (2001) subraya que, a diferencia de los

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

procedimientos administrativos sancionadores, donde la autoridad competente actúa como parte interesada y, al mismo tiempo, resuelve la disputa, en el procedimiento trilateral la Administración mantiene imparcialidad al emitir su decisión. Esta distinción señala una de las principales diferencias entre ambos procedimientos.

Esto incluye el desarrollo de lineamientos, la provisión de capacitación y la promoción de información aplicable a la normativa, con el fin de promover una cultura de cumplimiento normativo entre los sujetos regulados. La función sancionadora de la Administración Pública se desencadena cuando se detecta una infracción del ordenamiento jurídico con el objetivo de imponer sanciones a los sujetos de la administración.

En este contexto, el sistema de sanción administrativa se configura como un acto administrativo que culmina en un acto habilitante. Este sistema tiene como objetivo no sólo corregir conductas ilícitas, sino también participar activamente en el presunto delito, respetando su derecho a ser escuchado. Además, es necesario que la actuación inquisitorial de la autoridad administrativa se mantenga bajo estricta supervisión, respetándose los principios de debido proceso y legalidad que rigen la materia. Permite a la autoridad pública sancionadora imponer sanciones administrativas a quienes violen las normas y causen daños a bienes protegidos por la ley. Según el artículo 246 del TUO de la LPAG, durante el proceso de fiscalización, las entidades tienen la facultad de disponer medidas cautelares o correctivas, siempre que cuenten con la facultad de control adecuada.

Esto implica que, además del procedimiento administrativo sancionador al finalizar la fiscalización, pueden disponer acciones correctivas durante todo el proceso. Es necesario distinguir entre ambas funciones: la supervisión tiene como objetivo prevenir y corregir las no conformidades para garantizar el cumplimiento de las obligaciones regulatorias, mientras que la autoridad sancionadora tiene como objetivo sancionar las infracciones ya cometidas (Morón, 2020).

Por otro lado, como lo que señala Morón (2020) indica que la fiscalización y la potestad sancionadora están conectadas entre sí. Incluso si la fiscalización resulta ser motivo para imponer una multa, no siempre es necesaria, ya que se pueden aplicar medidas menos perjudiciales. Asimismo, podrá iniciarse un procedimiento sancionador sin inspección previa si la denuncia está suficientemente fundamentada con pruebas.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

El procedimiento sancionador del OSIPTEL en Perú está regulado principalmente en la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, Ley N° 273361 (en adelante, LDFF), cuyo artículo 24 se cita a continuación:

"Artículo 24.- Facultad sancionadora y de tipificación

24.1 OSIPTEL se encuentra facultado a tipificar los hechos u omisiones que configuran infracciones administrativas y a imponer sanciones en el sector de servicios públicos de telecomunicaciones, en el ámbito de su competencia y con las limitaciones contenidas en esta Ley. (...)"

Por su parte, el Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, precisa que el órgano competente para ejercer la función fiscalizadora y sancionadora en segunda instancia es el Consejo Directivo. Así, se tiene lo siguiente:

"Artículo 41.- Órganos Competentes para el Ejercicio de la Función Fiscalizadora y Sancionadora

La función fiscalizadora y sancionadora puede ser ejercida de oficio o por denuncia de parte. Dicha función es ejercida en primera instancia por la Gerencia General del OSIPTEL y en segunda instancia, en vía de apelación, por el Consejo Directivo. (...)"

En esa misma línea, el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL (RFIS), establece que, en materia sancionadora, los actos administrativos emitidos por la Gerencia General y el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU, son recurribles en vía de apelación ante el Consejo Directivo.

Ahora bien, el numeral 1.2 del artículo IV del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019 JUS (TUO de la LPAG), establece que uno de los principios en los que se sustenta el procedimiento administrativo es el debido procedimiento, el mismo que implica que los administrados tienen derecho a obtener una decisión motivada y fundada en derecho por parte de la autoridad competente. Incluso, en el artículo 3 del mencionado cuerpo normativo, se dispone que la motivación constituye un requisito de validez de los actos administrativos. En ese contexto, se ha observado que las Resoluciones emitidas por el Consejo Directivo durante el periodo de evaluación, en el marco de procedimientos administrativos sancionadores, han establecido criterios resolutivos respecto a diversas materias del sector de telecomunicaciones y del derecho administrativo, que ameritan ser puestas a

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

conocimiento de los Órganos Resolutivos de Primera Instancia, los Órganos de Instrucción y los administrados.

Inicia cuando la STSR comunica al administrado la intención de imponerle una sanción o medida correctiva; con ello se calculan los plazos de caducidad y prescripción, registrándolos en el cuadro de control. Posteriormente, se analiza los descargos del administrado y/o la información obrante; de corresponder se realiza el informe oral solicitado por el administrado; con todo ello, se elabora el informe final de instrucción y se notifica al administrado. Finalmente, se elabora un proyecto de resolución que es remitido al Trasu, el cual se resuelve mediante votación en una sesión de la sala colegiada de sanciones del Trasu. En los procedimientos sancionadores, el administrado puede presentar un recurso de reconsideración, el cual es analizado y resuelto por la Trasu. Todo lo actuado es archivado en el expediente correspondiente. Aquí termina la Primera Instancia Administrativa. En caso el administrado apele lo resuelto en la Primera Instancia
Administrativa, la STSR eleva el expediente a la Secretaría Técnica de Solución de Controversias y Apelaciones (STSCA) la que analiza la documentación y proyecta la resolución que resuelve el recurso de la apelación y la deriva al Tribunal de Apelaciones para su evaluación y aprobación, posterior a ello notifica la resolución. Todos los actuados son archivados en el expediente correspondiente. Aquí finaliza la Segunda Instancia Administrativa, así como el proceso.

A continuación, te presento las etapas del proceso sancionador con los artículos correspondientes de las normativas pertinentes:

- Inicio del Procedimiento: el procedimiento sancionador puede iniciarse de oficio, por denuncia o por inspección realizada por OSIPTEL. Este procedimiento comienza siempre que se detecte una posible infracción.
- Notificación al Involucrado: se notifica al prestador de servicios o entidad involucrada para informarle sobre el inicio del proceso y los hechos que se le imputan.
- Plazo para Respuesta: el prestador de servicios tiene un plazo para presentar sus descargos y cualquier evidencia de defensa. Este plazo es otorgado para que el involucrado pueda responder a las acusaciones.
- Análisis de la Información: durante el proceso, se pueden realizar análisis de la información presentada por la parte involucrada, y se podrán ampliar o variar los actos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

imputados si es necesario. Además, si el involucrado lo solicita, se podrá conceder una audiencia oral para aclarar aspectos del caso.

- Propuesta de Sanción: si se determina que hubo una infracción, OSIPTEL emitirá una propuesta de sanción, la cual puede incluir multas o medidas correctivas, dependiendo de la gravedad de la infracción cometida.
- Notificación de la Propuesta de Sanción: la propuesta de sanción es notificada al involucrado, quien tendrá un plazo para presentar sus observaciones o apelaciones.
- Resolución Final: tras revisar las observaciones y pruebas presentadas por el involucrado, OSIPTEL emitirá una resolución final, que puede confirmar, modificar o anular la sanción propuesta. La resolución final será notificada a las partes involucradas.
- Ejecución de la Sanción: una vez que la resolución final sea firme, se procederá a la ejecución de la sanción, que puede implicar el cobro de multas o la implementación de medidas correctivas.

Figura 9

Procedimiento Administrativo Sancionador

Nota: Elaboración propia

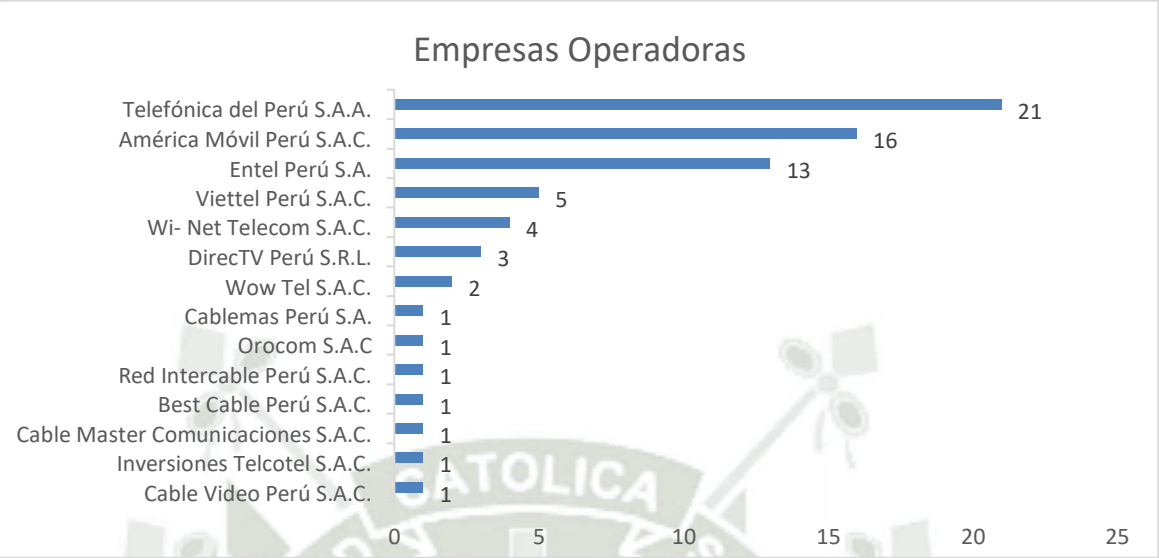
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Figura 10

Multas Firmes en el 2023 – 867 UIT (S/. 4 291 650)



Nota: Elaboración propia

a) La fiscalización y su relación con la política regulatoria

A nivel de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) existe consenso sobre la necesidad de promover estándares de calidad, aplicándolos sólo cuando sea estrictamente necesario para abordar problemas reales a bajo costo. En este sentido, el ciclo regulatorio debe abarcar no sólo el diseño y desarrollo de nuevas normas, sino también su implementación, aplicación y evaluaciones ex post. Dado que la investigación tiene como objetivo garantizar el cumplimiento regulatorio, es esencial que las reglas se integren en este ciclo, lo que ayuda a prevenir obstáculos regulatorios.

En ese sentido, Baldwin y Cave (1999) argumentan que las regulaciones a menudo resultan difíciles de cumplir debido a la falta de conocimiento y los elevados costos asociados, lo que lleva a muchos reguladores a incumplirlas. En consecuencia, la eficacia de la regulación no solo depende de un diseño adecuado, sino también de su correcta implementación y seguimiento. Por ello, es fundamental que los organismos reguladores optimicen y refuercen sus sistemas de inspección y aplicación de la ley. Esto implica la creación de mecanismos eficaces y la capacitación adecuada para garantizar un control más efectivo de las partes involucradas en el cumplimiento de las normas regulatorias. Al fortalecer la supervisión, se puede mejorar la eficacia de las regulaciones, promoviendo una situación más equitativa y beneficiosa para todas las partes involucradas.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

b) Fundamentos constitucionales

Para Tirado (2011) en la Constitución de 1993 no se evidencia una definición explícita de la función fiscalizadora de la administración pública; sin embargo, reconoce esta función de manera indirecta al abordar ciertos derechos fundamentales y al establecer directrices para la actividad económica. El Tribunal Constitucional resolvió que la Constitución atribuye a la administración funciones de control, supervisión y corrección en relación con las actividades privadas. Incluso si el Estado debe de realizar un rol subsidiario, tiene la obligación de proteger este derecho. Sin embargo, cabe señalar que en la Constitución la actividad de fiscalización carece de un marco jurídico claro y específico. A pesar de esta limitación, el Tribunal Constitucional ha emitido directrices que le permiten delinear su funcionamiento en contextos particulares.

La Constitución Política peruana de 1993 reconoce y promueve la función fiscalizadora del Estado, sustentado en un marco jurídico. El objetivo es proteger la herencia legítima surgida debido al cambiante contexto económico de la época. Además, el texto constitucional distingue la inspección, adaptándola a las características específicas de cada sector económico (Sánchez, 2020).

c) El mercado y la protección del Estado a través del INDECOPI

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual (INDECOPI) tiene como misión salvaguardar los intereses de los agentes que participan en los diversos mercados económicos, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios ofrecidos para proteger a los usuarios. Con la apertura de los mercados a la inversión privada, se llevó a cabo un proceso de desregulación que permitió la regulación sectorizada de las actividades de inversión, estableciendo mecanismos de control sobre la competencia y medidas de protección al consumidor (Bullard, 2006).

INDECOPI actúa como un organismo técnico y autónomo, facultado para sancionar a aquellos que infrinjan las normas de competencia y protección al consumidor. La Comisión de Protección al Consumidor se encarga de recibir denuncias sobre problemas en la relación entre usuarios y proveedores, apoyada por el Servicio de Atención al Consumidor. La Ley de Protección al Consumidor otorga a los afectados el derecho a iniciar procedimientos administrativos ante INDECOPI. Si bien no se pueden otorgar indemnizaciones, se pueden imponer medidas correctivas de carácter sancionatorio, con el objetivo de restablecer el estado de normalidad afectado por las deficiencias del proveedor de servicios.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

d) • Análisis comparativo de las funciones sancionadoras de OSIPTEL e INDECOPI

Se desarrollará un análisis comparativo entre OSIPTEL e INDECOPI, centrado en el ejercicio de sus funciones sancionadoras. Este estudio abarca el marco normativo que sustenta sus actuaciones, los criterios utilizados para clasificar y cuantificar las infracciones, la aplicación de multas coercitivas, la percepción ciudadana sobre su eficacia, así como la duración y características de sus procedimientos administrativos. La comparación permitirá identificar similitudes y diferencias clave en el ejercicio de sus competencias, revelando el alcance y la efectividad de cada entidad en la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, tanto en el sector de las telecomunicaciones como en el ámbito del mercado en general.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 2

Comparación Institucional y Funcional entre OSIPTEL e INDECOPI

Aspecto	OSIPTEL	INDECOPI
Naturaleza Institucional	Organismo técnico especializado con autonomía técnica, económica, financiera, funcional y administrativa, adscrito a la Presidencia del Consejo de ministros.	Organismo público especializado con autonomía técnica, funcional, económica y administrativa, adscrito a la Presidencia del Consejo de ministros.
Ámbito de Competencia	Regulación y supervisión del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones.	Defensa de la competencia, protección del consumidor, propiedad intelectual y eliminación de barreras burocráticas a nivel multisectorial.
Marco Normativo	Ley N. º 27336: Ley de Desarrollo de Funciones y Facultades del OSIPTEL. Ley N. º 27332: Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos. Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones (Resolución N.º 087-2013CD/OSIPTEL). Ley N.º 31839: Modifica el régimen de sanciones aplicables por OSIPTEL.	Decreto Legislativo N.º 1034: Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas. Ley N. º 29571: Código de Protección y Defensa del Consumidor (para infracciones en materia de consumo). Decreto Supremo N.º 111-2024-PCM: Texto Único Ordenado de la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas. Decreto Legislativo N.º 807: Faculta a INDECOPI a imponer medidas cautelares, sanciones y cobros coactivos.
Función Sancionadora	Supervisar y sancionar a las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones por incumplimientos normativos, garantizando la calidad y continuidad del servicio.	Fiscalizar y sancionar prácticas anticompetitivas, actos de competencia desleal y vulneraciones a los derechos de los consumidores en diversos sectores económicos.
Multas Coercitivas	Infracciones leves: hasta 50 UIT. Infracciones graves: entre 51 y 150 UIT. Infracciones muy graves: entre 151 y 350 UIT. Nota: En 2023, se elevó el tope máximo de multas a 1,000 UIT mediante la Ley N.º 31839.	Infracciones leves: Sanciones hasta 50 UIT. Infracciones graves: Sanciones de más de 50 hasta 250 UIT. Infracciones muy graves: Sanciones de más de 250 UIT, y pueden alcanzar hasta el 10 % de los ingresos brutos anuales del infractor, cuando se trate de conductas anticompetitivas (como cárteles, abuso de posición de dominio, etc.). Según el Decreto Legislativo N.º 1034.
Percepción de los Usuarios	Críticas por la demora en la ejecución de sanciones, lo que genera desconfianza en la eficacia del sistema regulador. Usuarios perciben una falta de protección efectiva frente a incumplimientos de las operadoras.	Mayor reconocimiento por la defensa de los derechos de los consumidores. Procesos más ágiles y efectivos en la resolución de conflictos y aplicación de sanciones. Generalmente, se percibe como una entidad más efectiva en la defensa de los Derechos del consumidor.
Procesos Sancionadores	Los procedimientos sancionadores son iniciados por la Gerencia General y resueltos en segunda instancia por el Tribunal de Apelaciones del OSIPTEL.	Los procedimientos son instruidos por la Secretaría Técnica y resueltos por la Comisión de Defensa de la Libre Competencia en primera instancia, y por el Tribunal del INDECOPI en segunda instancia.

Nota: Elaboración propia

A partir del cuadro comparativo realizado, se destacan las principales diferencias entre OSIPTEL e INDECOPI en cuanto a la efectividad de las sanciones, la percepción de los usuarios y la eficiencia de sus procesos. Mientras OSIPTEL enfrenta desafíos en la aplicación efectiva de multas y la confianza de los usuarios, INDECOPI presenta un sistema sancionador más robusto, con procedimientos más ágiles y una percepción más favorable por parte de los consumidores. Estos aspectos son clave para entender el alcance de sus competencias y la protección de los derechos de los usuarios.

- Efectividad de las Sanciones: Mientras que OSIPTEL ha incrementado el tope de las multas, estas aún no representan un disuasivo efectivo para las grandes operadoras, cuyos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ingresos superan ampliamente las sanciones impuestas. En contraste, INDECOPI posee un marco sancionador más robusto, con multas proporcionales a los ingresos de las empresas, lo que genera una mayor presión para el cumplimiento normativo

- Percepción y Confianza del Usuario: La percepción de los usuarios hacia OSIPTEL se ve afectada por la demora en la ejecución de sanciones y la falta de soluciones oportunas, lo que erosiona la confianza en el sistema regulador. INDECOPI, aunque enfrenta retos similares, mantiene una imagen más favorable debido a su capacidad para abordar una variedad de infracciones y proteger los derechos del consumidor de manera más efectiva
- Procesos y Celeridad: Los procedimientos sancionadores en OSIPTEL pueden extenderse considerablemente, lo que contribuye a la percepción de ineficiencia. INDECOPI, por su parte, ha implementado mecanismos para agilizar sus procesos, aunque aún enfrenta desafíos en la reducción de tiempos.

Si bien ambos organismos desempeñan roles cruciales en la regulación y supervisión de sus respectivos ámbitos, es evidente que OSIPTEL enfrenta desafíos significativos en la efectividad de su función sancionadora y en la percepción pública de su labor. La comparación con INDECOPI resalta la necesidad de fortalecer el marco sancionador de OSIPTEL, mejorar la celeridad de sus procesos y restaurar la confianza de los usuarios en el sistema regulador de las telecomunicaciones en el Perú.

e) Multas coercitivas

La imposición de multas es parte de las funciones fiscalizadora y sancionadora de la autoridad, que analiza las infracciones y establece medidas correctivas en respuesta al incumplimiento de obligaciones legales, técnicas o contractuales. Es muy importante que los ingresos por la multa a OSIPTEL, sino que se asignen al Programa Nacional de Telecomunicaciones (PRONATEL) bajo la supervisión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (MTC). OSIPTEL tiene derecho a denunciar actos u omisiones que constituyan infracciones administrativas y a imponer sanciones contra el sector público de telecomunicaciones dentro de su ámbito y dentro de los límites establecidos por la ley (Obregón, 2022).

A pesar de la importancia crítica del sector de las telecomunicaciones para el desarrollo económico y social del Perú, así como para el bienestar de los ciudadanos, el OSIPTEL enfrenta desafíos significativos.

En los últimos años, el sector ha experimentado transformaciones importantes impulsadas por la introducción de nuevas tecnologías, la convergencia de servicios y una competencia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

creciente entre operadores, lo cual ha influido en las preferencias de los usuarios hacia servicios que prometen mejores experiencias de consumo.

En este contexto dinámico, es crucial fortalecer las funciones del OSIPTEL para garantizar la adecuada prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones y estimular el desarrollo del mercado. Especialmente relevante es su papel fiscalizador y sancionador, que permite al OSIPTEL aplicar sanciones a empresas operadoras, que no cumplen con las normativas, regulaciones y obligaciones contractuales establecidas. Sin embargo, es fundamental señalar que las sanciones deben ser justas y proporcionales a la gravedad de la infracción, conforme al marco legal vigente. Actualmente, el sistema de calificación de infracciones según la Ley N° 27336 enfrenta dificultades para aplicar sanciones proporcionales, lo que en ocasiones no logra disuadir conductas infractoras.

Por lo tanto, es imperativo que el OSIPTEL desarrolle un sistema de calificación de infracciones que incentive el cumplimiento normativo y asegure sanciones proporcionales ante cualquier infracción dentro del sector regulado. En este sentido, uno de los principios fundamentales del procedimiento administrativo sancionador, establecido en el artículo 248 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, es el Principio de Razonabilidad. Este principio está estrechamente vinculado con el principio de proporcionalidad, garantizando que las sanciones sean adecuadas a la gravedad de la infracción cometida y asegurando un equilibrio justo en el proceso sancionador.

Cuando se trata de asegurar el cumplimiento de una regulación por parte de los regulados, se distinguen diferentes niveles de imputación y las sanciones o medidas coercitivas que se aplicarán. Las estrategias contempladas en la normativa van desde enfoques más suaves hasta los más estrictos e incluso muy severos. En este contexto, las multas coercitivas juegan un papel crucial, ya que representan la medida más extrema y final de sanción (Romero, 2011).

Para Vergaray y Gómez (2009) las multas coercitivas son una herramienta administrativa que permite a la autoridad pública asegurar el cumplimiento de sus resoluciones a través de la coacción directa. Estas sanciones tienen como objetivo forzar el cumplimiento de una obligación que no ha sido ejecutada, ya sea por una persona, entidad o empresa que no haya cumplido con lo dispuesto en una resolución administrativa. En este sentido, las multas coercitivas no solo buscan corregir el incumplimiento, sino también prevenirlo, al obligar al infractor a cumplir con lo ordenado.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

De acuerdo con el artículo 210 ° de la Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG) de Perú, la administración puede imponer multas coercitivas cuando las leyes lo permitan, con el propósito de garantizar el cumplimiento de sus decisiones. Estas multas pueden ser impuestas de forma repetida y por períodos prolongados, hasta que se cumpla con lo que se ha ordenado, lo que permite un enfoque progresivo para lograr el cumplimiento. Así, las sanciones pueden ir aumentando conforme persista el incumplimiento, actuando como un estímulo económico para que el infractor cumpla.

Según Devoto y Palomar (2023) es fundamental establecer medidas coercitivas eficaces que no solo sancionen el incumplimiento, sino que también generen un impacto indirecto que motive a las partes involucradas a cumplir con las normativas. Este tipo de medidas deben estar diseñadas de manera que, a través de consecuencias tangibles y percepciones claras sobre las repercusiones de la infracción, se logre incentivar el comportamiento correcto. Al actuar como un mecanismo disuasorio, estas sanciones deben fomentar el respeto por las normativas y promover una cultura de cumplimiento dentro de los sectores regulados, asegurando así la efectividad de las políticas públicas y el resguardo de los derechos de los usuarios o ciudadanos.

Los estándares detallados de OSIPTEL fueron establecidos por ley hace más de dos décadas, ya que el marco de sanciones no se adaptaba bien a los profundos cambios que la industria de las telecomunicaciones había experimentado en las últimas décadas. Muente (2023) cree que el progreso tecnológico, el crecimiento del mercado y la creciente complejidad de los servicios de telecomunicaciones crearán nuevos desafíos regulatorios y dinámicas de mercado más exigentes en la escala de la fragmentación, que pueden socavar el efecto de los límites disuasorios sobre los usuarios y el mercado en su conjunto. requisitos como la competencia leal y la protección de los derechos de los usuarios.

A continuación, se presenta un cuadro que detalla las multas impuestas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) en los últimos años. Este tribunal, como órgano resolutivo de segunda instancia dentro de OSIPTEL, tiene la función de garantizar una revisión imparcial y especializada de los reclamos presentados por los usuarios frente a las decisiones adoptadas por las empresas operadoras. El análisis de las sanciones emitidas por el TRASU permite observar la evolución en la aplicación del régimen sancionador, así como identificar los patrones de incumplimiento más frecuentes por parte de las operadoras, y la reincidencia en determinadas conductas que afectan directamente la calidad del servicio y los derechos de los usuarios.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Este cuadro constituye un insumo fundamental para evaluar tanto la eficacia de las medidas correctivas adoptadas por el Tribunal de Solución de Controversias y Reclamos de los Usuarios (TRASU), como su capacidad disuasoria a través de las sanciones impuestas.

La información estadística que se presenta a continuación ha sido elaborada a partir de una muestra específica correspondiente al año 2024. La elección de este periodo responde al objetivo de analizar la actividad más reciente del TRASU en materia sancionadora, limitando deliberadamente el alcance temporal para facilitar una revisión focalizada, actualizada y manejable en términos de volumen de datos. Los datos fueron obtenidos del portal oficial del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), específicamente de la sección "Multas Impuestas", accesible públicamente a través del siguiente enlace: https://www.osiptel.gob.pe/portal-deoperadoras/supervisiones-y-sanciones/multas-impuestas/

Este repositorio contiene información sobre expedientes sancionadores con resolución firme emitidos por los órganos competentes de OSIPTEL, incluyendo al TRASU. En cada expediente se detalla el operador sancionado, la infracción cometida, el monto de la multa y el número de expediente correspondiente. Es importante precisar que esta estadística no representa la totalidad de resoluciones emitidas por el TRASU en años anteriores, ni constituye una base de datos de carácter longitudinal. Por el contrario, se trata de una muestra limitada exclusivamente al año 2024, conforme a los objetivos y alcances definidos para esta investigación. En ese sentido, cualquier interpretación o conclusión derivada del análisis debe entenderse dentro de este marco metodológico específico y temporalmente acotado.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

Tabla 3

Multas Impuestas

N.º de Expediente	Nombre del administrado / Empresa Infractora	Tipo de Infracción	Norma infringida	Resolución del TRASU	Monto de la Multa
001-2024/TRASU/STSR-PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Grave	Incumplimiento de resoluciones de empresa operadora	040-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL	122,4 UIT
002-2024/TRASU/STSRPAS	ENTEL PERÚ S.A.	Grave	Incumplimiento de Resoluciones del Trasu	00054-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL	25.8 UIT
003-2024/TRASU/STSR-PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Leve	Incumplimiento en la aplicación del silencio administrativo positivo (SAP) y en la ejecución de la solución anticipada del recurso de apelación (SARA)	00069-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL	22 UIT / 39.6 UIT
010-2024/TRASU/STSR-PAS	WI-NET TELECOM S.A.C.	Leve	Incumplimiento de Resoluciones del Trasu	00055-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL	4.2 UIT
011-2024/TRASU/STSR-PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Grave	Incumplimiento de resoluciones de empresa operadora	00057-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL	150 UIT
018-2024/TRASU/STSR-PAS	ENTEL PERÚ S.A.	Leve	Incumplimiento de resoluciones de empresa operadora	050-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL	6, 5 UIT
023-2024/TRASU/STSR-PAS	ENTEL PERÚ S.A.	Leve	Incumplimiento de resoluciones de empresa operadora	00011-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL	20.6 UIT
026-2024/TRASU/STSR-PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Leve/ Leve/ Grave	Incumplimiento en la aplicación del silencio administrativo positivo (SAP), en la ejecución de la solución anticipada al reclamo (SAR) y en la ejecución de la solución anticipada del recurso de apelación (SARA)	00059-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL	25.5 UIT/UIT /77.4 UIT
040-2024/TRASU/STSR-PAS	ENTEL PERÚ S.A	Leve	Incumplimiento en la aplicación del silencio administrativo positivo (SAP)	00072-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL	8 UIT
004-2024/TRASU/STSR-PAS	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	Grave	Incumplimiento de Resoluciones del Trasu	00075-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL	141.9 UIT
012-2024/TRASU/STSRPAS	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	Leve	Incumplimiento de resoluciones de empresa operadora	00093-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL	29.8 UIT
013-2024/TRASU/STSRPAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Muy grave	Incumplimiento de Resoluciones del Trasu	00082-2024-TRASU/PAS/OSIPTEL	350 UIT

019-2024/TRASU/STSRPAS	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	Leve	Incumplimiento de Resoluciones del Trasu	00074-2024-RASUPAS-OSIPTE	50 UIT
025-2024/TRASU/STSRPAS	WI – NET TELECOM S.A.C.	Leve	Incumplimiento de resoluciones de empresa operadora	00004-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL	5.6 UIT
029-2024-TRASU/STSR-PAS	WI – NET TELECOM S.A.C.	Leve	Incumplimiento de Resoluciones del Trasu	00002-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL	8.3 UIT
030-2024-TRASU/STSR-PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A	Leve	Incumplimiento en la aplicación del silencio administrativo positivo (SAP)	00011-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL	25.4 UIT / 4.5 UIT / 132.9 UIT
047-2024-TRASU/STSR-PAS	ENTEL PERÚ S.A	Leve	Incumplimiento en la aplicación del silencio administrativo positivo (SAP)	00014-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL	39.8 UIT
050-2024-TRASU/STSR-PAS	ENTEL PERÚ S.A	Grave	Incumplimiento de Resoluciones del Trasu	00013-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL 00022-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL	50 UIT
033-2024-TRASU/STSR-PAS	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	Grave	Incumplimiento de Resoluciones del Trasu	00012-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL 00020-2025-TRASU-PAS/OSIPTEL	145 UIT
036-2024-TRASU/STSR-PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Grave	Incumplimiento de resoluciones de empresa operadora	00024-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL	130.6 UIT

Nota: Elaboración propia

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

El análisis de las resoluciones emitidas por el TRASU evidencia una reiterada imposición de multas a empresas operadoras como Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C. y Entel Perú S.A., principalmente por el incumplimiento de resoluciones emitidas por el propio TRASU. A lo largo del tiempo, se observa que la mayoría de infracciones han sido calificadas como graves y sancionadas con montos que, en su mayoría, oscilan entre 30 y 102 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). Sin embargo, pese a la recurrencia de estas faltas, las empresas continúan incurriendo en las mismas conductas infractoras, lo que evidencia que las sanciones impuestas no están cumpliendo su función disuasoria ni correctiva de manera efectiva.

Esta situación pone en entredicho la eficacia del régimen sancionador vigente. Si bien el marco normativo contempla sanciones económicas, en la práctica, estas resultan ser montos fácilmente asumibles por grandes operadores con alto poder económico, lo que genera un incentivo perverso: para algunas empresas, resulta más rentable pagar la multa que cumplir con las disposiciones regulatorias. Esta lógica debilita el principio de autoridad del regulador y, en última instancia, perjudica al usuario final, quien ve afectado su derecho a un servicio de calidad y al debido proceso en materia de reclamos.

Por tanto, resulta necesario replantear el esquema sancionador de OSIPTEL, en especial en lo que respecta a las multas por reincidencia o incumplimiento reiterado. Se propone establecer sanciones más elevadas, proporcionales al volumen de ingresos del operador, así como incorporar medidas complementarias, como la suspensión temporal de licencias, la inhabilitación de directivos responsables o la publicación pública de sanciones. Solo con un enfoque sancionador más severo y ejemplificador se podrá garantizar un mayor cumplimiento del marco normativo, proteger efectivamente a los usuarios y fortalecer la institucionalidad regulatoria en el sector de telecomunicaciones.

2.11. Legislación Comparada

La revisión de legislación comparada tiene como objetivo identificar y analizar los modelos de supervisión y sanción implementados por los órganos reguladores de telecomunicaciones de otros países, con el fin de identificar buenas prácticas que puedan ser adaptadas y aplicadas al contexto peruano, especialmente en lo relacionado con los procesos sancionadores. Este análisis busca evaluar cómo los sistemas regulatorios de otros países, con sus enfoques innovadores y metodologías probadas, pueden influir positivamente en la mejora del proceso sancionador de OSIPTEL. Particularmente, se examinarán aspectos clave como la eficiencia, la claridad en los procedimientos y el impacto en la protección de los

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

derechos de los usuarios, para extraer lecciones valiosas que fortalezcan el marco normativo y operativo del organismo regulador en Perú.

La revisión de legislación comparada no solo ofrece una perspectiva internacional sobre los procedimientos sancionadores aplicados por los reguladores de telecomunicaciones, sino que también tiene como propósito identificar aquellos enfoques que han demostrado ser eficaces en la resolución de conflictos y en la aplicación de sanciones. Al analizar los sistemas regulatorios de países con estructuras consolidadas, se pretende extraer propuestas y recomendaciones que permitan optimizar los procesos sancionadores de OSIPTEL, asegurando una mayor eficacia en la defensa de los derechos de los usuarios y en la promoción de un entorno más competitivo y transparente en el sector de las telecomunicaciones en el Perú.

2.11.1. Legislación Internacional

a) Brasil

Las denuncias por incumplimiento de resoluciones en el ámbito de las telecomunicaciones son gestionadas principalmente por la Agencia Nacional de Telecomunicaciones (Anatel), que tiene la responsabilidad de regular y supervisar los servicios de telecomunicaciones en el país, incluyendo la recepción y resolución de quejas de los usuarios. Anatel se rige principalmente por la Ley General de Telecomunicaciones (Ley N.º 9.472/1997), que establece el marco legal para la regulación del sector, y por la Ley N.º 13.455/2017, que también establece disposiciones relacionadas con la resolución de conflictos en los servicios de telecomunicaciones.

Anatel ha implementado sistemas para facilitar la presentación y seguimiento de quejas por parte de los usuarios. Por ejemplo, en 2019, la agencia lanzó un sistema que permite que los reclamos no resueltos por los operadores sean enviados directamente a Anatel, mejorando así el control sobre cómo las empresas responden a las quejas de los clientes. Cuando se identifican incumplimientos por parte de los proveedores de servicios, Anatel tiene la autoridad para imponer sanciones que incluyen multas y otras medidas correctivas. Un caso destacado fue el de la red social X (anteriormente conocida como Twitter), que en 2024 fue bloqueada en Brasil durante 39 días debido al incumplimiento de resoluciones judiciales. La plataforma no designó un representante legal en el país y no cumplió con las órdenes de eliminar perfiles asociados con desinformación y discursos de odio. Tras el pago de multas y el establecimiento de una representación legal, el servicio fue restablecido.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Además, en el primer semestre de 2022, el número de quejas sobre servicios de telecomunicaciones en Brasil disminuyó en un 22.3% en comparación con el mismo período del año anterior, lo cual se atribuye a las acciones implementadas por el sector para mejorar la experiencia del usuario, como la creación de plataformas que permiten bloquear llamadas de telemercadeo y medidas para reducir las llamadas realizadas por robots. En resumen, Brasil cuenta con un sistema estructurado para gestionar las denuncias por incumplimiento en las telecomunicaciones, con Anatel como la entidad principal encargada de regular, supervisar y sancionar a los proveedores que no cumplan con las resoluciones y normativas establecidas por las leyes y resoluciones correspondientes.

En comparación con el sistema de denuncias en Brasil, el sistema en Perú, en cuanto a los mecanismos de denuncia, ambos países han implementado plataformas en línea para facilitar la presentación y el seguimiento de quejas por parte de los usuarios. En Perú, OSIPTEL permite que los usuarios presenten quejas a través de su plataforma en línea o por otros medios, como el teléfono. Además, OSIPTEL ofrece un servicio de arbitraje gratuito para resolver disputas entre los usuarios y las operadoras, lo que agiliza la resolución de conflictos. También supervisa el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el organismo, y las operadoras están obligadas a cumplir con dichas decisiones. En Brasil, Anatel facilita la presentación de denuncias a través de su sistema en línea, donde los usuarios pueden registrar quejas sobre problemas relacionados con el servicio de telecomunicaciones. En 2019, Anatel implementó un sistema que permite que los reclamos no resueltos por los operadores sean enviados directamente a la agencia, lo que refuerza su capacidad de supervisión. Al igual que OSIPTEL, Anatel toma acciones para asegurarse de que las operadoras cumplan con las resoluciones emitidas y puede imponer sanciones a las empresas que no cumplan con las normativas.

En cuanto a las resoluciones y sanciones, ambos organismos tienen la facultad de imponer sanciones a las operadoras que no cumplan con las resoluciones, las cuales pueden incluir multas económicas y medidas correctivas. En casos más graves, también pueden imponer sanciones que afecten la operatividad de las empresas infractoras. Un caso destacado en Brasil fue el de la red social X (anteriormente conocida como Twitter), que fue bloqueada en 2024 debido al incumplimiento de resoluciones judiciales relacionadas con la eliminación de contenido no autorizado y la falta de un representante legal en el país. Después del pago de multas y la designación de un representante legal, el servicio fue restablecido. En Perú, OSIPTEL también tiene la facultad de imponer sanciones económicas, así como medidas

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

correctivas que incluyen la obligación de reparar los daños causados a los usuarios. Además, OSIPTEL puede imponer sanciones severas que incluyan la suspensión de servicios en casos más graves.

Finalmente, en cuanto a los resultados y estadísticas, Brasil ha reportado una disminución en el número de quejas en los últimos años. En 2022, se registró una disminución del 22.3% en las quejas sobre servicios de telecomunicaciones en comparación con el año anterior, lo que se atribuye a las medidas implementadas por Anatel para mejorar la experiencia del usuario, como la creación de plataformas que permiten bloquear llamadas de telemercadeo. En Perú, OSIPTEL también monitorea el número de quejas y la eficacia de las resoluciones, y ha implementado un sistema de arbitraje para facilitar la resolución de conflictos.

b) España

Las denuncias por el incumplimiento de resoluciones en el ámbito de las telecomunicaciones son gestionadas por diversos organismos con competencias específicas. La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) es la autoridad encargada de sancionar infracciones graves y muy graves en este sector, entre las que se incluyen el incumplimiento de resoluciones definitivas y medidas cautelares emitidas por la CNMC. También se consideran infracciones graves aquellos casos en los que se incumplen estas resoluciones de manera tardía o defectuosa.

Cuando los usuarios enfrentan problemas relacionados con servicios de telecomunicaciones, pueden dirigir sus reclamaciones a diferentes entidades según la naturaleza del problema. La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales se ocupa de cuestiones como discrepancias en la facturación, retrasos en la instalación o cancelación de servicios, contrataciones no solicitadas, interrupciones en el servicio y el incumplimiento de ofertas por parte de los operadores. Por su parte, la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) gestiona las denuncias relacionadas con contrataciones fraudulentas o irregulares de servicios de telecomunicaciones, así como con el uso indebido de datos personales derivados de deudas por servicios no contratados. Los organismos de consumo intervienen en casos de falta de información precontractual o engañosa, cláusulas abusivas, publicidad fraudulenta y cobro de servicios no solicitados, resolviendo los conflictos mediante mediación o arbitraje de consumo.

En casos de estafas relacionadas con servicios de telecomunicaciones, como contrataciones fraudulentas o inclusión indebida en registros de morosidad, se recomienda presentar una denuncia ante las fuerzas de seguridad del Estado. En resumen, España cuenta

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

con un sistema regulador robusto y organismos especializados para gestionar las denuncias por incumplimiento de resoluciones en el ámbito de las telecomunicaciones, asegurando la protección de los derechos de los usuarios y el cumplimiento adecuado de la normativa vigente.

En comparación con el sistema de denuncias en España, el sistema en Perú tiene similitudes y diferencias en cuanto a la forma en que se gestionan las reclamaciones y los incumplimientos de resoluciones en el sector de las telecomunicaciones.

En España, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) es la entidad encargada de supervisar y sancionar las infracciones en el ámbito de las telecomunicaciones. Su función incluye la imposición de sanciones por el incumplimiento de resoluciones firmes y medidas cautelares, así como la supervisión del cumplimiento de la normativa en telecomunicaciones. Además, la CNMC se encarga de investigar las infracciones graves y muy graves cometidas por las empresas del sector. Por su parte, en Perú, la entidad encargada de supervisar las telecomunicaciones y resolver las denuncias relacionadas con el incumplimiento de resoluciones es el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL). Al igual que la CNMC, OSIPTEL tiene la facultad de regular y sancionar a las empresas del sector, supervisando el cumplimiento de las normativas y resoluciones. OSIPTEL puede imponer sanciones a las operadoras que no cumplan con sus resoluciones o que incurran en prácticas que afecten los derechos de los usuarios.

En cuanto a la resolución y las sanciones, en España, las resoluciones de las entidades reguladoras pueden llevar a sanciones que van desde advertencias hasta multas económicas, dependiendo de la gravedad de la infracción. En el caso de la CNMC, las resoluciones firmes deben ser cumplidas por las operadoras, y el incumplimiento puede dar lugar a medidas coercitivas. Las sanciones también pueden incluir medidas correctivas que obliguen a las operadoras a ajustar su comportamiento. En Perú, OSIPTEL también impone sanciones a las operadoras que incumplen las resoluciones y normativas. Estas sanciones pueden ser económicas, pero también incluyen la obligación de adoptar medidas correctivas o compensatorias para los usuarios afectados. En casos más graves, OSIPTEL tiene la capacidad de imponer sanciones que pueden afectar la operatividad de la empresa infractora, como la suspensión de servicios o la obligación de realizar ajustes en los procesos de facturación, servicio o atención al cliente.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Las prácticas observadas en los países comparados, como la aplicación de sanciones graduadas en función de la gravedad de la infracción en Brasil y el uso de la mediación para la resolución de reclamos en España, ofrecen enfoques interesantes que, al adaptarse al contexto peruano, podrían contribuir significativamente a la mejora del sistema sancionador y la protección de los derechos de los usuarios dentro del marco de la resolución de incumplimiento del OSIPTEL y el procedimiento sancionador peruano.

En Brasil, la práctica de aplicar sanciones graduadas tiene como objetivo asegurar que las medidas punitivas se ajusten de manera proporcional a la gravedad de la infracción cometida. Este enfoque no solo permite que las sanciones sean más justas y equitativas, sino que también ofrece un espacio para que los operadores del mercado puedan corregir sus comportamientos sin enfrentar penalizaciones excesivas. En el contexto peruano, adoptar una medida similar permitiría que las sanciones impuestas por el OSIPTEL sean más alineadas con el tipo y la magnitud de la infracción, promoviendo una aplicación más precisa y eficiente de las medidas correctivas. De esta forma, el procedimiento sancionador se volvería más flexible y adecuado a la realidad de cada caso específico, evitando que se impongan sanciones desproporcionadas que puedan resultar en perjuicios innecesarios para los proveedores de servicios.

Por otro lado, la mediación como herramienta de resolución de reclamos, adoptada en España, ofrece una alternativa a la resolución judicial o administrativa de disputas, permitiendo que los conflictos entre los usuarios y los proveedores se resuelvan de manera más rápida, menos formal y, en muchos casos, más satisfactoria para ambas partes. Implementar un sistema de mediación dentro del marco del procedimiento sancionador y de resolución de incumplimiento del OSIPTEL podría mejorar la experiencia de los usuarios y reducir la carga administrativa de las autoridades regulatorias. Además, la mediación fomentaría una cultura de diálogo y colaboración, en lugar de confrontación, lo que contribuiría a la resolución más ágil de conflictos y, al mismo tiempo, fortalecería la protección de los derechos de los usuarios.

Para que estas reformas sean efectivas en el contexto peruano, podrían implementarse a través de ajustes en la normativa vigente que regule tanto el procedimiento sancionador del OSIPTEL como los mecanismos de resolución de reclamos. Esto podría implicar, por ejemplo, la inclusión de una escala de sanciones que contemple diferentes niveles según la gravedad de la infracción, así como la incorporación de la mediación como un paso obligatorio antes de recurrir a sanciones punitivas. Alternativamente, podría crearse un

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

marco normativo adicional que regule específicamente estos nuevos procedimientos y guíe su aplicación de manera clara y coherente.

De esta forma, la adaptación de estas buenas prácticas podría fortalecer el sistema de protección al usuario, haciendo que el procedimiento sancionador sea más eficiente, justo y transparente, además de fomentar una relación más armoniosa y colaborativa entre los proveedores de servicios y los usuarios, con un enfoque más orientado a la solución de problemas que a la imposición de castigos.

En resumen, el análisis de las legislaciones de otros países no solo ofrece una visión de los sistemas sancionadores implementados en diferentes contextos, sino que también abre la posibilidad de identificar reformas normativas que puedan optimizar la labor del OSIPTEL y, por ende, mejorar la experiencia de los usuarios en el Perú. Al incorporar estas prácticas eficaces en el análisis de la normativa peruana, se posibilitaría una evolución significativa en el sistema de telecomunicaciones del país, promoviendo una regulación que no solo sea más efectiva en su aplicación, sino también más justa y equilibrada para todos los actores involucrados, tanto proveedores como usuarios.

Integrar las mejores prácticas observadas en el contexto internacional, como la aplicación de sanciones proporcionales a la gravedad de la infracción y el uso de mecanismos alternativos de resolución de conflictos, ofrecería un enfoque más flexible y adaptado a la realidad local. Esto no solo haría más eficiente el trabajo de las autoridades regulatorias, sino que también fortalecería la protección de los derechos de los usuarios, asegurando que sus intereses sean salvaguardados de manera justa y equitativa.

La adaptación de estas medidas, basadas en las experiencias exitosas de otros países, podría ser el catalizador para un sistema de telecomunicaciones más ágil, transparente y colaborativo en el Perú, en el cual se prioricen las soluciones ágiles y el diálogo sobre las sanciones punitivas, contribuyendo así a la construcción de un entorno de confianza y cooperación entre los proveedores de servicios y los usuarios. Al avanzar en este sentido, el OSIPTEL podrá desempeñar un papel aún más relevante en el fortalecimiento de la industria y en la mejora constante de los servicios ofrecidos a la población.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.11.2. Legislación Nacional

c) Ley

Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General: La Ley N.º 27.444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece un marco normativo fundamental para la gestión de los procedimientos administrativos en Perú, promoviendo la transparencia, equidad y eficiencia en la actuación pública. En su Capítulo III, regula el Procedimiento Sancionador, aplicable a las infracciones cometidas por personas o entidades, incluidas las empresas operadoras en el sector de telecomunicaciones. Este marco tiene especial relevancia cuando se trata de garantizar que las sanciones se apliquen de manera justa, respetando los derechos de los administrados, como el derecho a la defensa y el debido proceso. En el contexto de OSIPTEL, el organismo regulador de las telecomunicaciones en Perú, esta ley cobra gran importancia, ya que le otorga facultades sancionadoras para asegurar el cumplimiento del marco normativo en el sector. La facultad sancionadora de OSIPTEL se encuentra directamente vinculada con la Ley N.º 27.444, ya que la institución debe seguir los lineamientos del procedimiento sancionador establecido por esta norma cuando una operadora de telecomunicaciones incumple las disposiciones legales y regulatorias, como las condiciones de calidad del servicio, tarifas, o la protección de los derechos de los usuarios. La relevancia de esta ley en el contexto de OSIPTEL radica en que le permite aplicar sanciones proporcionales y basadas en el debido proceso, siempre garantizando que las empresas operadoras cuenten con las debidas oportunidades para defenderse y presentar su caso. Sin embargo, la efectividad de la facultad sancionadora de OSIPTEL puede verse limitada por diversos factores. Por un lado, aunque la ley establece los principios de proporcionalidad, transparencia y razonabilidad, la efectividad de la aplicación de sanciones depende en gran medida de la capacidad operativa de OSIPTEL para detectar infracciones, realizar auditorías y aplicar sanciones de manera oportuna. Además, la complejidad de algunos casos, como los relacionados con servicios de telecomunicaciones interconectados o con cláusulas contractuales ambiguas, puede dificultar la resolución rápida y efectiva de los mismos. Asimismo, las limitaciones pueden derivarse de posible falta de recursos, tanto humanos como técnicos, para supervisar eficazmente a todas las operadoras y las presiones políticas o comerciales que puedan influir en la toma de decisiones dentro de OSIPTEL.

Además, aunque la ley establece un procedimiento sancionador claro, las operadoras de telecomunicaciones, en ocasiones, recurren a procesos judiciales que pueden alargar la resolución de los casos, debilitando la rapidez y efectividad del sistema sancionador. Por

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

otro lado, es importante destacar que el procedimiento sancionador establecido por la Ley N.º 27.444 asegura que las empresas operadoras, al igual que cualquier otro administrado, estén protegidas por los principios de legalidad y debido proceso. Esto asegura que, en caso de ser sancionadas, las operadoras tengan la oportunidad de presentar sus argumentos y defenderse adecuadamente ante OSIPTEL. Sin embargo, en un sector tan dinámico como el de las telecomunicaciones, la adaptabilidad del marco sancionador y la capacidad del regulador para mantenerse actualizado en las nuevas tecnologías y servicios es crucial para que las sanciones sean efectivas. En resumen, el análisis de la facultad sancionadora de OSIPTEL en relación con la Ley N.º 27.444 muestra que, aunque existe un marco legal robusto para garantizar la legalidad y justicia en la aplicación de sanciones, la efectividad de esta facultad está condicionada por las capacidades operativas del regulador, los recursos disponibles, y la capacidad del sistema judicial para procesar los casos en tiempo y forma. A pesar de las limitaciones, este marco normativo juega un papel fundamental en asegurar que las operadoras de telecomunicaciones cumplan con sus obligaciones, protegiendo los derechos de los usuarios y promoviendo un sector de telecomunicaciones más justo y transparente.

d) Decretos:

Decreto Supremo N° 140-2023-PCM: Decreto Supremo que modifica la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL. Es una norma emitida en Perú que tiene como objetivo fortalecer la gobernanza digital y mejorar la eficiencia del sector público mediante el uso de tecnologías de la información. Este decreto promueve la digitalización de servicios públicos, estableciendo lineamientos para la interoperabilidad y accesibilidad de trámites administrativos a través de plataformas digitales. Busca modernizar el Estado, simplificando la burocracia y reduciendo la complejidad de los trámites, lo que mejora la experiencia de los ciudadanos al interactuar con las instituciones. Además, fomenta el uso de datos abiertos y la analítica para una toma de decisiones más informada, y promueve la colaboración entre diferentes entidades públicas a través de plataformas integradas. Este decreto es un paso clave hacia la transformación digital del sector público peruano, orientado a la eficiencia, transparencia y mejora en la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

e) Resoluciones:

Resolución de Consejo Directivo N.º 099-2022-CD/OSIPTEL: Aprobación del

Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, es una norma clave emitida por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), que tiene un gran impacto en la regulación del sector de telecomunicaciones en Perú. Su relevancia radica en que busca mejorar la calidad de los servicios que las empresas de telecomunicaciones ofrecen a los usuarios, asegurando que estos últimos reciban un trato justo, servicios de calidad, y una mayor protección de sus derechos. Uno de los principales objetivos de esta resolución es fortalecer la protección al usuario. Establece reglas claras sobre los derechos que tienen los usuarios, como el acceso a información transparente y precisa sobre los servicios que contratan, incluyendo precios, condiciones, y las características de los servicios de telecomunicaciones, tales como internet, telefonía móvil y fija. Esto permite que los usuarios puedan tomar decisiones informadas al momento de contratar servicios y les da herramientas para poder reclamar si consideran que sus derechos están siendo vulnerados. Por otro lado, la resolución también establece una serie de mecanismos de medición y evaluación de la calidad de los servicios que las empresas de telecomunicaciones deben cumplir. Esto incluye indicadores como la velocidad de internet, la cobertura de las redes y la calidad de la atención al cliente. Estas mediciones son fundamentales para asegurar que las empresas no solo ofrezcan servicios que cumplan con los estándares mínimos, sino que también se esfuercen por mejorar continuamente la calidad de lo que brindan. Otra de las áreas clave que aborda la resolución es la regulación de tarifas y la promoción de competencia en el sector de telecomunicaciones. A través de esta normativa, se busca evitar que las empresas monopolísticas puedan fijar precios excesivos o aprovechar su posición dominante en el mercado. Fomentar la competencia no solo beneficia a los usuarios al ofrecerles mejores precios, sino que también impulsa la innovación dentro del sector, ya que las empresas se ven obligadas a mejorar constantemente sus servicios para mantenerse competitivas. La resolución también hace énfasis en la transparencia y claridad en la contratación de servicios. Las empresas deben proporcionar información detallada y comprensible en sus contratos, de manera que los usuarios puedan entender perfectamente las condiciones del servicio y sus derechos. Esta medida tiene como fin reducir las cláusulas abusivas o escondidas que muchas veces son desfavorables para los usuarios. La resolución otorga a OSIPTEL mayores atribuciones para supervisar y controlar el cumplimiento de las normativas, con la capacidad de sancionar a las empresas que no respeten las reglas

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

establecidas. De esta forma, se asegura que las empresas que operan en el mercado de telecomunicaciones estén sujetas a una supervisión constante, lo que contribuye a mantener un entorno de competencia sana y a proteger los derechos de los usuarios. La Resolución de Consejo Directivo N.º 099-2022-CD/OSIPTEL es un paso importante para la regulación efectiva del sector de telecomunicaciones en Perú. Promueve la protección de los derechos de los usuarios, la mejora de la calidad de los servicios, la competencia en el mercado, y la transparencia en las relaciones entre las empresas de telecomunicaciones y los usuarios. A través de la implementación de esta resolución, se busca un entorno más justo y eficiente para todos los involucrados.

Resolución de Consejo Directivo N.º 172-2022-CD/OSIPTEL: Resolución que aprueba la norma de las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, es una norma emitida por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), cuyo objetivo principal es regular aspectos clave del sector de telecomunicaciones en Perú, con un enfoque en la protección de los derechos de los usuarios y la mejora de la calidad de los servicios. Esta resolución es relevante por diversas razones que impactan tanto a los usuarios como a las empresas del sector. Uno de los puntos más importantes de esta resolución es su enfoque en fortalecer la regulación de los servicios de telecomunicaciones, particularmente en áreas como la calidad del servicio, la transparencia y las condiciones contractuales. Establece normas claras para las empresas de telecomunicaciones, de modo que los usuarios puedan acceder a información completa, veraz y comprensible acerca de los servicios que contratan. Esto incluye aspectos como las tarifas, las condiciones de los contratos y los términos de los servicios ofrecidos. Además, esta resolución también se enfoca en garantizar una mayor protección al usuario al promover la transparencia y evitar posibles abusos por parte de las empresas. La resolución obliga a las operadoras a ser más claras en la información proporcionada a los usuarios, lo que les permite tomar decisiones informadas al contratar o modificar servicios. Un aspecto relevante es que la Resolución N.º 172-2022CD/OSIPTEL establece medidas de supervisión y control más estrictas sobre las empresas del sector. OSIPTEL puede supervisar y sancionar a aquellas compañías que no cumplan con las normativas o que infrinjan los derechos de los usuarios. Esto genera un entorno más competitivo y justo para los usuarios, ya que obliga a las empresas a ofrecer servicios de mejor calidad y a mantener altos estándares en su relación con los usuarios. La resolución también tiene como fin mejorar la calidad de la infraestructura y los servicios en general. Se establecen parámetros de calidad más rigurosos, lo que implica una mejor experiencia para los usuarios, particularmente en aspectos como la

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

velocidad de internet, la disponibilidad del servicio y la calidad de la atención al cliente. Las empresas deben cumplir con estos estándares, lo que obliga a una mejora continua en sus operaciones. La Resolución de Consejo Directivo N.º 172-2022-CD/OSIPTEL es relevante porque refuerza la protección al usuario, promueve la transparencia en los servicios de telecomunicaciones, establece controles más estrictos sobre las operadoras y mejora la calidad general del servicio. Es un paso importante en la modernización de la regulación del sector, contribuyendo a un mercado más competitivo y justo tanto para los usuarios como para las empresas que operan en el país.

Resolución de Consejo Directivo N.º 229-2021-CD/OSIPTEL: Metodología de cálculo para la determinación de multas en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados ante el OSIPTEL, es un marco normativo fundamental para el sector de telecomunicaciones en Perú, emitido por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL). Su relevancia radica en su enfoque integral para mejorar los servicios de telecomunicaciones en el país, proteger los derechos de los usuarios y asegurar una mayor transparencia y competitividad en el mercado. Uno de los puntos centrales de esta resolución es su esfuerzo por garantizar la calidad del servicio brindado por las operadoras de telecomunicaciones. Esto no solo incluye la mejora de la infraestructura de red, sino también la implementación de indicadores de calidad que las empresas deben cumplir. Estos indicadores están relacionados con aspectos cruciales para los usuarios, como la velocidad de internet, la cobertura de las redes, la disponibilidad del servicio y la calidad de la atención al cliente. Al establecer estos parámetros, la resolución obliga a las operadoras a mejorar continuamente su desempeño y a ofrecer servicios que respondan adecuadamente a las expectativas y necesidades de los usuarios. Además, la resolución aborda uno de los problemas históricos en el sector de telecomunicaciones: la falta de transparencia en la información que las empresas proporcionan a los usuarios. A través de esta norma, OSIPTEL exige que las operadoras sean más claras y detalladas en los contratos y en la información sobre tarifas, condiciones y características de los servicios que ofrecen. Esto es esencial para que los usuarios puedan tomar decisiones informadas al contratar o modificar sus servicios, lo cual fortalece su poder de elección y evita la inclusión de cláusulas abusivas o engañosas en los contratos, prácticas que a menudo afectan negativamente a los usuarios. Un aspecto clave de la resolución es su enfoque en la protección de los derechos de los usuarios. La resolución establece mecanismos para que los usuarios puedan presentar quejas y reclamos, con la certeza de que sus derechos serán respetados y atendidos de manera eficiente. OSIPTEL también cuenta con facultades para intervenir y sancionar a las empresas que no

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

cumplan con las normativas, lo que genera un ambiente de supervisión constante y asegura que las operadoras mantengan altos estándares de servicio. Este refuerzo en las capacidades de supervisión y control por parte de OSIPTEL es crucial para mantener la competencia justa dentro del sector, evitando que las grandes operadoras puedan aprovechar su posición dominante para imponer condiciones desfavorables a los usuarios. En línea con lo anterior, la resolución promueve un mercado competitivo. Al establecer reglas claras para todos los actores del sector, la norma fomenta la competencia saludable, lo que a su vez puede resultar en mejores precios, mayor innovación y servicios de telecomunicaciones de mayor calidad. La competencia también beneficia a los usuarios, ya que las empresas se ven incentivadas a mejorar la atención al cliente, la cobertura y la velocidad de los servicios para no perder clientes ante sus competidores. Otro aspecto destacado de la resolución es su enfoque en la accesibilidad de los servicios de telecomunicaciones. La norma establece medidas para que los servicios estén disponibles en todo el país, incluidos los sectores rurales y alejados, lo que contribuye a reducir la brecha digital y a asegurar que más peruanos tengan acceso a herramientas esenciales como internet de calidad, que es vital para el desarrollo educativo, económico y social. Al fomentar la expansión de la infraestructura en zonas desatendidas, la resolución busca garantizar que el acceso a las telecomunicaciones no sea un privilegio, sino un derecho para todos los ciudadanos, sin importar su ubicación geográfica. La Resolución de Consejo Directivo N.º 229-2021-CD/OSIPTEL tiene una relevancia significativa porque establece una serie de directrices y regulaciones que mejoran la calidad de los servicios de telecomunicaciones, promueven una mayor protección de los derechos de los usuarios, impulsan la transparencia y la competencia en el mercado y garantizan la accesibilidad de los servicios en todo el país. Al fortalecer las capacidades de supervisión de OSIPTEL y al mejorar la relación entre las empresas y los usuarios, esta resolución contribuye a un sector de telecomunicaciones más justo, eficiente y accesible para todos los ciudadanos peruanos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPITULO III

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque

La investigación se considera cualitativa debido a que se explicará el fenómeno analizado en la presente investigación. En este enfoque, se busca recopilar datos específicos que puedan ser analizados estadísticamente para obtener conclusiones significativas. En este caso, el número de resoluciones examinadas proporciona una base sólida para el análisis cualitativo de la investigación. Por lo que su propósito principal es comprender y describir en profundidad fenómenos o situaciones específicas. Un acercamiento cualitativo a los contextos reales en los que se producen las interacciones humanas, reconociendo que los valores juegan un papel importante al influir en el análisis de los problemas y la formulación de teorías y modelos jurídicos. Este enfoque permite una exploración detallada de la dinámica de los entornos del mundo, facilitando una comprensión más profunda y matizada de los fenómenos que se investigan.

La investigación cualitativa se distingue por su enfoque sistemático y la aplicación de una metodología interpretativa cuidadosamente estructurada. Este tipo de investigación se describe esencialmente como la identificación y análisis en profundidad de aspectos significativos de casos, hechos o fenómenos en el ámbito del derecho, con el fin de esclarecer sus interrelaciones. Además, se basa en un proceso inductivo: la observación y explicación de fenómenos específicos es la base para construir teorías explicativas, que abordan y contextualizan el tema en cuestión. Este enfoque permite una comprensión más detallada y contextual del objeto de estudio, promoviendo una interpretación rica y una teoría bien fundamentada (Aranzamendi, 2008).

3.2. Nivel

El propósito del nivel exploratorio es que da a conocer el problema de la falta de la función sancionadora por parte de Osiptel ya que el usuario se siente indefenso al no poder seguir ejerciendo su derecho al ver que siguen siendo vulnerados y la normativa no los respalda. Este nivel de investigación refleja cómo se plantea el fenómeno de estudio identificado, el cual se centra en la eficacia de la facultad sancionadora de Osiptel en casos de denuncia por incumplimiento.

3.3. Método

Para la presente investigación se utilizó un método de estudio funcional, este método estudiará la funcionalidad de la norma a raíz de los casos presentados, ya que gracias a ello es que se podrá evidenciar el perjuicio hacia los usuarios ya que no hay una salvaguardia en

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

cuanto a sus derechos y la desigualdad que existe en cuanto a otras instituciones en la cual si se permite.

El objetivo es explorar cómo interactúan diferentes variables o componentes para lograr un objetivo específico o mantener el equilibrio en el sistema. Este proceso requiere analizar relaciones causales, identificar sistemas vivos y comprender las interacciones entre los diversos elementos del sistema. Este enfoque nos permite obtener una consideración exhaustiva y precisa del sistema de servicio, con el fin de facilitar la evaluación de su funcionamiento y eficacia.

3.4. Población y muestra

Constituida por las resoluciones del año 2024 emitidas por la secretaria técnica de Osiptel en cuanto a sus denuncias; por los servicios públicos de telecomunicaciones. Por lo que serán 20 resoluciones del año 2024. Para el desarrollo del presente análisis, se tomó en consideración un conjunto significativo de denuncias presentadas por los usuarios de servicios de telecomunicaciones durante el año 2024. Con la finalidad de resguardar la identidad y privacidad de los usuarios que figuran en los expedientes analizados, se procedió a anonimizar los nombres de los reclamantes, reemplazándolos por sus iniciales. Este procedimiento garantiza el cumplimiento de principios éticos en la investigación y respeta la confidencialidad de los datos personales contenidos en las resoluciones emitidas por OSIPTEL.

Esta información fue recopilada a través del Sistema de Denuncias y Reclamos de OSIPTEL (SISDEM), una plataforma digital que permite registrar, sistematizar y dar seguimiento a los reclamos y denuncias interpuestos por los usuarios a nivel nacional. El SISDEM constituye una herramienta clave para el monitoreo del comportamiento de las empresas operadoras, ya que permite identificar patrones recurrentes de infracción, zonas geográficas con mayores incidencias y tipos de servicios con mayores niveles de insatisfacción.

Las denuncias consideradas abarcan diversos aspectos como interrupciones injustificadas del servicio, mala calidad de la atención al usuario, incumplimiento de los compromisos de mejora, problemas con la portabilidad, comercialización de equipos no homologados, así como la aplicación indebida de tarifas. Además, se realizó una depuración y clasificación de la data extraída del sistema, permitiendo un análisis estructurado en función de criterios como empresa operadora involucrada, región afectada, naturaleza de la infracción, y frecuencia de reincidencia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Este enfoque permitió enriquecer el análisis desde una perspectiva empírica y actualizada, reflejando con mayor fidelidad la realidad que enfrentan los usuarios en su interacción con las empresas del sector. Asimismo, permitió establecer correlaciones entre la cantidad y tipo de denuncias recibidas, y las sanciones impuestas por el regulador, evidenciando la efectividad o falta de ella del actual régimen sancionador. En ese sentido, las denuncias recogidas a través del SISDEM en 2024 se consolidaron como una fuente indispensable para fundamentar el diagnóstico y las propuestas de mejora al marco regulatorio y al sistema de sanciones en el sector de telecomunicaciones.

3.5. Técnicas

Con el fin de alcanzar los objetivos establecidos, se emplearán las siguientes técnicas:

- **Observación documental:** Esta herramienta implica el análisis detallado de documentos para extraer elementos clave, facilitando su evaluación posterior. Para una comprensión más completa del fenómeno o problema estudiado, la observación documental puede combinarse con técnicas adicionales como entrevistas y encuestas, que aportan perspectivas y datos complementarios. Esta integración metodológica enriquece el análisis y ofrece una visión más profunda del objeto de estudio.

3.6. Instrumentos

Guía de observación documental: La investigación sobre la función sancionadora de OSIPTEL en el sector de telecomunicaciones en Perú se fundamenta en una serie de normativas clave. Entre ellas se destaca la Ley N° 29022 de Telecomunicaciones, que regula el sector en el país, y el Decreto Legislativo N° 1031, que establece el procedimiento sancionador en telecomunicaciones. También se considera la Resolución N° 172-2022CD/OSIPTEL, que establece las condiciones de uso de los servicios de telecomunicaciones, y el Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios, que regula el proceso de atención a los reclamos. Además, se incorpora la Resolución N° 00284-2023-CD/OSIPTEL, que introduce el Sistema de Denuncias por Incumplimiento de Actos Administrativos (SISDEN), cuya implementación es obligatoria desde diciembre de 2023. El Reglamento General del OSIPTEL (Decreto Supremo N° 008-2001-PCM) regula las funciones de fiscalización y sanción, mientras que la Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL establece el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones (RFIS). Por último, el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, garantiza el respeto al debido procedimiento administrativo. Estas normativas son fundamentales para evaluar la

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

efectividad de las sanciones impuestas por OSIPTEL y su impacto en la mejora de la calidad del servicio de telecomunicaciones.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPITULO IV

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

4. RESULTADOS

4.1. Denuncias por incumplimiento

La denuncia por incumplimiento constituye el mecanismo a través del cual los abonados o usuarios informan al OSIPTEL que una empresa operadora no ha dado cumplimiento a lo dispuesto en la resolución emitida dentro de un procedimiento de reclamo, apelación o queja. Mediante la Resolución de Consejo Directivo N.º 00284-2023-CD/OSIPTEL, se establece el uso del Sistema de Denuncias por Incumplimiento de Actos Administrativos o Decisiones emitidas en el Procedimiento de Reclamos (SISDEN), como herramienta oficial para la presentación y gestión de dichas denuncias. Según lo dispuesto en la Disposición Complementaria Final Única de la referida resolución, el uso obligatorio del SISDEN el cual entro en vigencia el 11 de diciembre de 2023 y continuará vigente hasta que se lleve a cabo el pase a producción de la Etapa 2 del Sistema Interoperable para la atención de denuncias, conforme a lo establecido en la Tercera Disposición.

Complementaria Final de la Resolución de Consejo Directivo N. º251-2021CD/OSIPTEL.

Teniendo en consideración lo precedente se puede presentar una denuncia por incumplimiento cuando una empresa operadora no cumple con lo ordenado en una solución anticipada al reclamo (SAR), una solución anticipada al recurso de apelación (SARA), una resolución emitida por la empresa operadora, o no acoge el silencio administrativo positivo (SAP). Esta denuncia puede realizarse en cualquier Oficina del OSIPTEL a nivel nacional.

Es importante adjuntar una copia del documento relevante al momento de presentar la denuncia, ya sea el SAR, el SARA, la resolución de la empresa operadora o el SAP. En caso de incumplimiento de una resolución emitida por el TRASU, se debe proporcionar el número de expediente, la resolución y el código de reclamo correspondiente.

Este procedimiento se encuentra regulado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 00284-2023-CD/OSIPTEL, que implementa el uso obligatorio del Sistema de Denuncias por Incumplimiento (SISDEN). Asimismo, se enmarca en los principios y disposiciones generales contenidos en la Ley N.º 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG).

A continuación, se presenta un cuadro explicativo que detalla cada etapa del procedimiento, la norma que lo respalda y los artículos aplicables, con el objetivo de brindar

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

una guía clara y ordenada para los ciudadanos que deseen presentar una denuncia por incumplimiento ante el OSIPTEL.

Tabla 4

Cuadro explicativo - Etapas del procedimiento

Paso	Descripción	Norma	Artículos
Presentación de la denuncia	El usuario presenta una denuncia por incumplimiento ante OSIPTEL, informando que la empresa operadora no ha cumplido con lo resuelto en un procedimiento administrativo previo (reclamo, apelación, queja).	Resolución de Consejo Directivo N° 00284-2023-CD/OSIPTEL	Art. 1, Art. 2
Registro de la denuncia	La denuncia se registra en el Sistema de Denuncias por Incumplimiento (SISDEN), que gestiona la recepción y seguimiento de las denuncias presentadas por los usuarios.	Resolución de Consejo Directivo N° 00284-2023-CD/OSIPTEL	Art. 3
Análisis y evaluación	OSIPTEL analiza la denuncia presentada, revisando el incumplimiento señalado y evaluando si corresponde iniciar un procedimiento de fiscalización.	Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG)	Art. 139, Art. 141
Notificación a la empresa operadora	Si se determina que el reclamo es válido, OSIPTEL notifica a la empresa operadora para que se pronuncie sobre la denuncia y, en su caso, tome las medidas correctivas.	Ley N° 27444 - LPAG	Art. 143
Emisión de resolución	En función de la respuesta de la empresa operadora y los resultados del análisis, OSIPTEL emite una resolución administrativa en la que puede ordenar la corrección del incumplimiento o imponer sanciones.	Resolución de Consejo Directivo N° 00284-2023-CD/OSIPTEL	Art. 4, Art. 5
Posibilidad de apelación	En caso de que la resolución no sea satisfactoria para el usuario, este puede presentar un recurso de apelación ante el Tribunal de Apelaciones (TA) de OSIPTEL.	Ley N° 27444 - LPAG	Art. 138, Art. 139
Ejecución de la resolución	Si la resolución es firme, OSIPTEL supervisa que la empresa operadora cumpla con las medidas correctivas o sanciones impuestas.	Ley N° 27444 - LPAG	Art. 145, Art. 146

Nota: Elaboración propia

El cual se puede graficar de la siguiente manera:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Figura 11

Diagrama de la Presentación de una Denuncia

Nota: Elaboración propia

En el marco de la presente investigación, se ha realizado una recopilación y análisis de resoluciones disponibles en el Sistema de Denuncias (SISDEM), herramienta oficial proporcionada por OSIPTEL para el acceso público a información relacionada con denuncias tramitadas ante dicho organismo. Este sistema permite consultar resoluciones emitidas en el ejercicio de sus funciones de supervisión y fiscalización del comportamiento de las empresas operadoras. A partir de dicha fuente, se han seleccionado y examinado un total de 20 resoluciones correspondientes al año 2024, las cuales se detallan a continuación: *Denuncia N° 000003-2024, Denuncia N° 000006-2024, Denuncia N° 000031-2024, Denuncia N° 000366-2024, Denuncia N° 000367-2024, Denuncia N° 000368-2024, Denuncia N° 000394-2024, Denuncia N° 000426-2024, Denuncia N° 000463-2024, Denuncia N° 000467-2024, Denuncia N° 000476-2024, Denuncia N° 000522-2024,*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Denuncia N° 000527-2024, Denuncia N° 000535-2024, Denuncia N° 000539-2024, Denuncia N° 000545-2024, Denuncia N° 000548-2024, Denuncia N° 000027-2024, Denuncia N° 000020-2024 y Denuncia N° 000553-2024. Estas resoluciones constituyen la base documental para el estudio de las decisiones adoptadas por el regulador frente a posibles incumplimientos por parte de las operadoras.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

Tabla 5

Análisis de Casos de Denuncias de Usuarios y Acciones de Cumplimiento por Empresas Operadoras (2024)

NÚMERO DENUNCIA	Tipo de Servicio	Tipo de Incumplimiento	Número de Documento	USUARIO	RESULTADO EVALUACION STSR	DETALLE EVALUACIÓN
000003-2024	TELEFONÍA MOVIL POST PAGO	RESOLUCIÓN TRASU	0071596-2023-TRASU/OSIPTEL	R.P.C.L.	Cerrada	La resolución del TRASU fue notificada el 07 de diciembre 2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para dar cumplimiento al ajuste que vencían el 07 de enero 2024. La DAPU requirió se acredite el cumplimiento con fecha 02 de enero de 2024, siendo que la empresa operadora informo el 24 de enero del 2024 que regularizaron el saldo por las recargas adjuntado los medios probatorios correspondientes.
000006-2024	INTERNET DE ACCESO FIJO	RESOLUCIÓN EO	RFC-FC-15192382023-P	H.V.E. A.	Cerrada	La resolución de primera instancia fue emitida el 9 de diciembre de 2023 teniendo la empresa operadora un mes (30) días calendarios para darle cumplimiento que vencían el 9 de enero de 2024. Al respecto, DAPU requirió se acredite el cumplimiento con fecha de 2 de enero de 2024, siendo que la empresa operadora con fecha 9 de enero de 2024, informó que realizó el ajuste por el importe de S/83.01 (Inc. IGV), correspondiente a la factura de noviembre de 2023, la cual se ve reflejado en su misma facturación, se realizó el ajuste por el importe de S/83.00 (Inc. IGV), correspondiente a la factura de diciembre de 2023, la cual se ve reflejado en su misma facturación, en sistema se valida que el servicio 54419409 se encuentra en baja por lo que no se emitirá cobro alguno por dicho concepto, adjuntando los medios probatorios. En ese sentido, se acredita el cumplimiento.
000031-2024	TELEFONÍA MOVIL POST PAGO	RESOLUCIÓN TRASU	0071540-2023-TRASU/OSIPTEL	J.F.M.V.	Incumplimiento	La resolución del TRASU fue notificada el 07 de diciembre de 2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento que vencían el 22 de diciembre de 2023. Al respecto, DAPU requirió se acredite el cumplimiento con fecha 18 de enero de 2024, siendo que la empresa operadora informó que, través de la carta N° DAC-REC-DNC-I09713233 notificada al usuario el 27 de diciembre de 2023, le brindó información relacionada a la reposición de SIM Card cuestionada, precisando

						que dicha transacción se realizó bajo la modalidad de autogestión, a través de la aplicación móvil "Activa tu Chip", especificando la descripción del servicio, consideraciones del mismo y el flujograma que se debió seguir para poder concretar la solicitud. No obstante, considerando que la empresa operadora cumplió lo ordenado en fecha 27 de diciembre de 2023; es decir, antes de la notificación del requerimiento efectuado el 18 de enero de 2024, y que la materia no implica la restricción del servicio, se configura la subsanación de su conducta.
000366-2024	SERVICIOS EMPAQUETADOS	RESOLUCIÓN EO	RFC-C-OFBCS-1600161-2023-P	P.F.P.	Incumplimiento	La resolución RFC-C-OFBCS-1600161-2023-P fue emitida el 28 de diciembre de 2023, teniendo la empresa operadora un (01) mes para darle cumplimiento, los que vencían el 28 de enero de 2024. Al respecto, la DAPU requirió se acredite el cumplimiento con fecha 7 de febrero de 2024, siendo que la empresa operadora, con fecha 19 de febrero de 2024 realizó el ajuste por el importe de S/ 430.00, correspondiente a los recibos de los meses de diciembre de 2023 y enero de 2024, adjuntando los medios probatorios. En consecuencia, se advierte que la empresa operadora ejecutó la resolución/carta el 19 de febrero de 2024; es decir, habiendo transcurrido 22 días luego de vencido el plazo establecido para el cumplimiento.
000367-2024	TELEFONÍA MOVIL POST PAGO	RESOLUCIÓN TRASU	0074586-2023/TRASU/OSIPTEL	J.C.Z.	Incumplimiento	La resolución del TRASU fue notificada el 27 de diciembre de 2023, teniendo la empresa operadora un (01) mes para darle cumplimiento, los que vencían el 27 de enero de 2024. Al respecto, la DAPU requirió se acredite el cumplimiento con fecha 7 de febrero de 2024, siendo que la empresa operadora informó que el 5 y 13 de febrero de 2024 realizó el ajuste de las cuotas de financiamiento del equipo terminal móvil, adjuntando los medios probatorios. En consecuencia, se advierte que la empresa operadora ejecutó la resolución/carta el 13 de febrero de 2024 es decir, habiendo transcurrido 17 días luego de vencido el plazo establecido para el cumplimiento
000368-2024	TELEFONÍA MOVIL POST PAGO	RESOLUCIÓN TRASU	0074231-2023-TRASU/OSIPTEL	V.V.M.G.	Incumplimiento	La resolución del TRASU fue notificada el 22 de diciembre de 2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, los que vencían el 11 de

						enero de 2024. Al respecto, la DAPU requirió se acredite el cumplimiento con fecha 7 de febrero de 2024; sin embargo, no remitió respuesta. Por ello, la STSR reiteró el requerimiento de cumplimiento, siendo que la empresa operadora, no remitió sus descargos pese a los requerimientos. No obstante, se ha revisado la documentación remitida en la carta de cumplimiento y se concluye que no resulta suficiente y pertinente para acreditar el cumplimiento; toda vez que, no ha remitido sus descargos, por lo que se desconoce si existe un saldo a favor de la usuaria que correspondería devolver, con lo cual se habría configurado el incumplimiento.
000394-2024	SERVICIOS EMPAQUETADOS	RESOLUCIÓN TRASU	0002606-2024-TRASU/OSIPTEL	R.J.A.C.	Incumplimiento	La resolución del TRASU fue notificada el 18 de enero de 2024, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, los que vencían el 1 de febrero de 2024. Al respecto, la DAPU requirió se acredite el cumplimiento con fecha 13 de febrero de 2024; siendo que la empresa operadora, informó que intentó comunicarse con el usuario a fin de ofrecerle un plan al cual migrar, adjuntando los medios probatorios. En consecuencia, se advierte que la empresa operadora ejecutó la resolución el 17 de febrero de 2024; es decir, habiendo transcurrido 16 días luego de vencido el plazo establecido para el cumplimiento.
000426-2024	TELEFONÍA MOVIL POST PAGO	RESOLUCIÓN TRASU	0072843-2023-TRASU/OSIPTEL	M.E.P.P.	Cerrada	La resolución del Trasu fue notificada el 14 de diciembre de 2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, los que vencían el 3 de enero de 2024. Al respecto, la DAPU requirió se acredite el cumplimiento con fecha 13 de febrero de 2024, siendo que la empresa operadora informó se comunicó con el usuario con el fin de dar cumplimiento al ingreso de su reclamo por la materia de veracidad, adjuntando los medios probatorios. En atención a ello, se acredita el cumplimiento.
000463-2024	SERVICIOS EMPAQUETADOS	RESOLUCIÓN EO	RFC-C-OCAL-743472024-P	F.H.G.C.	Cerrada	La resolución de primera instancia fue emitida el 29 de enero de 2024, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, los que vencían el 12

						de febrero de 2024. Al respecto, la DAPU requirió se acredite el cumplimiento con fecha 14 de febrero de 2024, siendo que la empresa operadora informó realizar la visita técnica además de los ajustes correspondientes, adjuntando los medios probatorios en atención a ello se acredita el cumplimiento.
000467-2024	SERVICIOS EMPAQUETADOS	SARA	RF-C-OFBCS-15734022024-AP-2	O.C.C.	Incumplimiento	La carta SARA fue emitida el 16 de enero de 2024, teniendo la empresa operadora un (01) mes para darle cumplimiento, los que vencían el 16 de febrero de 2024. Al respecto, la DAPU requirió se acredite el cumplimiento con fecha 14 de febrero de 2024; siendo que la empresa operadora, con fecha 21 de febrero de 2024, informó que realizó los ajustes correspondientes, adjuntando los medios probatorios. En consecuencia, se advierte que la empresa operadora ejecutó la carta el 21 de febrero de 2024; es decir, habiendo transcurrido 5 días luego de vencido el plazo establecido para el cumplimiento.
000476-2024	TELEFONÍA FIJA	RESOLUCIÓN TRASU	0002531-2024-TRASU/OSIPTEL	S.B.V.	Incumplimiento	La resolución del TRASU fue notificada el 17 de enero de 2024, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, los que vencían el 31 de enero de 2024. Al respecto, la DAPU requirió se acredite el cumplimiento con fecha 14 de febrero de 2024; siendo que la empresa operadora, con fecha 20 de febrero de 2024, informó que realizó la migración del servicio al plan Movistar Total de S/ 225.90 (Inc. IGV) con éxito, adjuntando los medios probatorios. En consecuencia, se advierte que la empresa operadora ejecutó la resolución el 16 de febrero de 2024; es decir, habiendo transcurrido 16 días luego de vencido el plazo establecido para el cumplimiento.
000522-2024	TELEFONÍA MOVIL POST PAGO	SARA	RM-C-INC-1574228-2024-AP-2	P.P.A.	Cerrada	El usuario presentó denuncia adjuntando la carta de fecha 5 de febrero de 2024, mediante la cual la empresa operadora le informa las acciones que habría realizado para la solución de su apelación, con lo cual es posible colegir que el plazo de cumplimiento del acto o decisión con el que se acoge la pretensión del usuario habría culminado a la fecha de emisión de dicha carta. Al respecto, la DAPU requirió se acredite el cumplimiento con fecha 19 de febrero de 2024,

						siendo que la empresa operadora informó que, una vez que se ejecute la baja, portabilidad o migración a prepago, se procederá con la anulación de la penalidad anexada a la permanencia de la línea; pero, la línea del usuario se encontraba activa en sus sistemas, no registrando deuda por dicho concepto, lo cual coincide con la información que la empresa operadora le brindó al usuario en la carta que este presentó en la denuncia, es decir su reclamo por información sobre condiciones de equipo había sido debidamente atendido, adjuntando los medios probatorios. En atención a ello, se acredita el cumplimiento.
000527-2024	TELEFONÍA FIJA	RESOLUCIÓN EO	RFC-C-OCAL-1570258-2023P	M.A.T. D.	Incumplimiento	La carta fue emitida el 19 de diciembre de 2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, los que vencían el 8 de enero de 2024. Al respecto, la DAPU requirió se acredite el cumplimiento con fecha 19 de febrero de 2024, siendo que la empresa operadora informó que el 28 de febrero de 2024 se realizó la visita técnica realizando las pruebas de operatividad, dejando el servicio operativo, adjuntando los medios probatorios. En consecuencia, se advierte que la empresa operadora ejecutó la resolución/carta el 28 de febrero de 2024; es decir, habiendo transcurrido 51 días luego de vencido el plazo establecido para el cumplimiento.
000535-2024	TELEFONÍA MOVIL POST PAGO	RESOLUCIÓN EO	RM-C-FC-100520-2024-P	J.S.G.M.A.	Inejecutable	La resolución de primera instancia fue emitida el 8 de febrero de 2024, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, los que vencían el 22 de febrero de 2024. Al respecto, la DAPU requirió se acredite el cumplimiento con fecha 19 de febrero de 2024; sin embargo, no remitió respuesta. Por ello, la STSR reiteró el requerimiento de cumplimiento, siendo que la empresa operadora con fecha 3 de marzo de 2024 informó que no era posible la activación de la promoción de descuento debido a que el 28 de enero de 2024 el usuario portó su línea al operador Bitel; por otro lado, para validar el descuento del 50% en las facturas pagadas se efectuó el ajuste sobre los

						recibos correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2023, por los montos de S/. 11.28 y S/.34.95, respectivamente; de igual forma, se aplicó el ajuste por S/.34.95 en la factura de enero de 2024., adjuntando los medios probatorios. Al respecto, se ha revisado la documentación remitida y se concluye que la resolución resulta inejecutable por cuestiones externas a la empresa operadora, debido a que el usuario portó su número a una empresa distinta. En tal sentido, procede la aplicación de la eximente de responsabilidad por caso fortuito o fuerza mayor
000539-2024	TELEFONÍA MOVIL POST PAGO	SARA	RM-CINC74222024-AP-2	D.A.P.H.	Incumplimiento	La carta fue emitida el 5 de febrero de 2024, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, los que vencían el 19 de febrero de 2024. Al respecto, la DAPU requirió se acredite el cumplimiento con fecha 19 de febrero de 2024, siendo que la empresa operadora informó que el 21 y 22 de febrero aplicó el descuento de 50% descuento por 12 meses en las líneas materia del reclamo, adjuntando los medios probatorios. En consecuencia, se advierte que la empresa operadora ejecutó la resolución/carta el 22 de febrero de 2024; es decir, habiendo transcurrido 3 días luego de vencido el plazo establecido para el cumplimiento
000545-2024	TELEFONÍA FIJA	RESOLUCIÓN EO	RFC-C-OCAL-1607428-2023P	F.C. H.	Incumplimiento	La resolución de primera instancia fue emitida el 2 de enero de 2024, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, los que vencían el 16 de enero de 2024. Al respecto, la DAPU requirió se acredite el cumplimiento con fecha 20 de febrero de 2024; sin embargo, no remitió respuesta. Por ello, la STSR reiteró el requerimiento de cumplimiento, no obstante, pese a los requerimientos efectuados, la empresa operadora no ha remitido los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la resolución
000548-2024	TELEFONÍA MOVIL POST PAGO	RESOLUCIÓN EO	DAC-REC-R/DNC53530-24	M. C.S.	Cerrada	La resolución fue emitida el 26 enero de 2024, teniendo la empresa operadora un (01) mes para darle cumplimiento, los que vencían el 26 de febrero de 2024. Al respecto, la DAPU requirió se acredite el cumplimiento con

						fecha 21 de febrero de 2024, siendo que la empresa operadora informó que el 6 de febrero de 2024 procedió con el ajuste de las cuotas facturadas en el citado servicio por el importe de S/ 328.42 c/u, adjuntando los medios probatorios. En atención a ello, se acredita el cumplimiento.
000027-2024	TELEFONÍA MOVIL POST PAGO	SAP	DAC-REC-SAP-I14793-23	J.B.P.	Cerrada	La carta SAP fue emitida 14 de diciembre de 2023, teniendo la empresa operadora un (1) mes para darle cumplimiento que vencían el 14 de enero de 2024. Al respecto, DAPU requirió se acredite el cumplimiento con fecha 5 de enero de 2024; siendo que la empresa operadora con fecha 12 de enero de 2024 informó que, el servicio se encuentra activo y sin deuda pendiente o saldo a pagar, adjuntando los medios probatorios. En ese sentido se acredita el cumplimiento
000020-2024	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	SARA	RF-C-FC-1523745-2023-AP-2	E.P. R.	Cerrada	La Carta SARA fue emitida el 20 de diciembre del 2023, teniendo la empresa operadora diez (10) días hábiles para darle cumplimiento, plazo que vencía el 09 de enero del 2024. Al respecto, la DAPU con fecha 5 de enero realizó el requerimiento de cumplimiento. Con fecha, 9 de enero de 2024, la empresa operadora informó que, el servicio Movistar TV App Max se encuentra en baja final desde el día 19 de diciembre del 2023. Asimismo, indicó que realizó el ajuste por el importe de S/149.68, correspondiente a la factura de noviembre del 2023; así como, el ajuste por el importe de S/80.00 correspondiente a la factura de diciembre del 2023, adjuntando los medios probatorios respectivos. En tal sentido, se evidencia el cumplimiento.
000553-2024	TELEFONÍA MOVIL POST PAGO	RESOLUCIÓN EO	SAC-CC/1-303517788431-2023	J.N. A.A.	Incumplimiento	La resolución de primera instancia fue emitida el 20 de octubre de 2023, teniendo la empresa operadora treinta (30) días calendarios para darle cumplimiento, los que vencían el 20 de noviembre de 2023. Al respecto, la DAPU requirió se acredite el cumplimiento con fecha 21 de febrero de 2024; siendo que la empresa operadora, informó que emitió las notas de crédito, por lo que no cuenta con deuda con respecto a la línea 907293537, adjuntando los medios

	probatorios. En consecuencia, se advierte que la empresa operadora ejecutó la resolución el 23 de febrero de 2024 es decir, habiendo transcurrido 95 días luego de vencido el plazo establecido para el cumplimiento.

Nota: Elaboración propia.

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

En ese sentido se pudo identificar los siguiente:

000003-2024 (TELEFONÍA MOVIL POST PAGO - RESOLUCIÓN TRASU): La resolución del TRASU relacionada con la denuncia, fue emitida el 7 de diciembre de 2023, estableciendo un plazo de un mes para su cumplimiento. Sin embargo, la empresa operadora cumplió fuera del plazo establecido, siendo que el cumplimiento fue informado el 24 de enero de 2024, 17 días después del vencimiento del plazo. Este incumplimiento refuerza la hipótesis de que existe una falta de eficacia en el sistema sancionador del OSIPTEL.

000006-2024 (INTERNET DE ACCESO FIJO - RESOLUCIÓN EO): En relación con la resolución emitida el 9 de diciembre de 2023, la empresa operadora cumplió con la resolución en el plazo establecido, ajustando las facturas correspondientes. El cumplimiento fue acreditado el 9 de enero de 2024, lo que refuerza la eficacia del sistema sancionador en este caso.

000031-2024 (TELEFONÍA MOVIL POST PAGO RESOLUCIÓN – TRASU): La resolución del TRASU emitida el 7 de diciembre de 2023 no fue cumplida dentro del plazo estipulado, ya que el informe de cumplimiento se presentó el 18 de enero de 2024, después de 17 días de vencido el plazo. Este incumplimiento pone de manifiesto la ineficacia del sistema sancionador en este caso.

000366-2024 (SERVICIOS EMPAQUETADOS - RESOLUCIÓN EO): A pesar de que la resolución fue emitida el 28 de diciembre de 2023, la empresa operadora cumplió con ella fuera del plazo, ya que el ajuste se realizó el 19 de febrero de 2024, 22 días después de vencido el plazo. Este retraso en el cumplimiento evidencia una deficiencia en el sistema sancionador.

000367-2024 (TELEFONÍA MOVIL POST PAGO RESOLUCIÓN TRASU): El incumplimiento de la resolución del TRASU emitida el 27 de diciembre de 2023 se hizo evidente, ya que la empresa operadora presentó el cumplimiento 17 días después de vencido el plazo, el 13 de febrero de 2024. Este retraso genera dudas sobre la efectividad del sistema sancionador de OSIPTEL.

000368-2024 (TELEFONÍA MOVIL POST PAGO RESOLUCIÓN TRASU): En este caso, la empresa operadora no cumplió con la resolución emitida el 22 de diciembre de 2023 dentro del plazo establecido. A pesar de varios requerimientos, la empresa no remitió la documentación pertinente para acreditar el cumplimiento, lo que muestra una evidente falta de eficacia en el proceso de sanción.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

000394-2024 (SERVICIOS EMPAQUETADOS RESOLUCIÓN TRASU): La resolución emitida el 18 de enero de 2024 fue cumplida 16 días después de vencido el plazo, ya que la empresa operadora presentó su cumplimiento el 17 de febrero de 2024. Este incumplimiento destaca deficiencias en la rapidez y eficacia del proceso sancionador.

000426-2024 (TELEFONÍA MOVIL POST PAGO RESOLUCIÓN TRASU): La resolución emitida el 14 de diciembre de 2023 fue cumplida correctamente dentro del plazo establecido. La empresa operadora demostró haber actuado a tiempo y con los medios probatorios correspondientes, lo que refuerza la efectividad del sistema sancionador en este caso.

000463-2024 (SERVICIOS EMPAQUETADOS RESOLUCIÓN EO): La empresa operadora cumplió con la resolución dentro del plazo, realizando los ajustes necesarios y presentando los medios probatorios correspondientes el 14 de febrero de 2024. Este cumplimiento demuestra la eficacia del proceso sancionador en este caso.

000467-2024 (SERVICIOS EMPAQUETADOS SARA): La carta SARA emitida el 16 de enero de 2024 fue cumplida fuera del plazo, ya que la empresa operadora informó que cumplió con la resolución el 21 de febrero de 2024, es decir, 5 días después de vencido el plazo. Este incumplimiento refleja una deficiencia en la eficacia del sistema sancionador.

000476-2024 (TELEFONÍA FIJA RESOLUCIÓN TRASU): La resolución emitida el 17 de enero de 2024 fue cumplida el 20 de febrero de 2024, 16 días después de vencido el plazo. Este retraso en el cumplimiento pone de manifiesto las deficiencias en la aplicación de las sanciones.

000522-2024 (TELEFONÍA MOVIL POST PAGO SARA): La empresa operadora cumplió con la resolución en tiempo y forma, pues la carta emitida por el usuario fue acompañada de la información necesaria que demuestra que el reclamo fue atendido correctamente. Esto resalta la efectividad del sistema sancionador en este caso.

000527-2024 (TELEFONÍA FIJA RESOLUCIÓN EO): La resolución de la carta RFC-C-OCAL-1570258-2023-P fue emitida el 19 de diciembre de 2023, y el cumplimiento se produjo el 28 de febrero de 2024, 51 días después de vencido el plazo. Este incumplimiento demuestra la falta de eficacia y eficiencia en la aplicación de las resoluciones.

000535-2024 (TELEFONÍA MOVIL POST PAGO RESOLUCIÓN EO): La resolución emitida el 8 de febrero de 2024 no pudo cumplirse debido a factores externos,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

como el hecho de que el usuario portó su línea a otro operador. Esto demuestra que no siempre las resoluciones pueden ejecutarse debido a situaciones fuera del control de la empresa operadora.

000539-2024 (TELEFONÍA MOVIL POST PAGO SARA): La empresa operadora cumplió con la resolución fuera del plazo establecido, ejecutando el descuento de manera tardía. Aunque cumplió, el retraso en la acción refleja la ineficiencia en la aplicación oportuna de la resolución.

000545-2024 (TELEFONÍA FIJA RESOLUCIÓN EO): La empresa operadora no cumplió con la resolución dentro del plazo establecido, ya que no remitió los medios probatorios que acreditaran el cumplimiento de la resolución, lo que demuestra la ineficacia del proceso sancionador en este caso.

000548-2024 (TELEFONÍA MOVIL POST PAGO RESOLUCIÓN EO): La empresa operadora cumplió la resolución dentro del plazo de manera efectiva, ajustando las cuotas y presentando los medios probatorios correspondientes. Este cumplimiento evidencia el éxito del proceso sancionador en este caso.

000027-2024 (TELEFONÍA MOVIL POST PAGO - SAP): La carta SAP emitida el 14 de diciembre de 2023 fue cumplida dentro del plazo de un mes establecido, informándose el cumplimiento el 12 de enero de 2024. Esto demuestra que la empresa operadora actuó dentro del tiempo requerido para regularizar la situación de la usuaria.

000020-2024 (SERVICIOS EMPAQUETADOS – SARA): La resolución SARA, emitida el 20 de diciembre de 2023, fue cumplida por la empresa operadora dentro del plazo estipulado, el 9 de enero de 2024. En este caso, se acredita el cumplimiento al ajustarse correctamente las facturas y la baja del servicio Movistar TV App Max, lo cual da evidencia de la eficiencia en la resolución del conflicto.

000553-2024 (TELEFONÍA MOVIL POST PAGO RESOLUCIÓN EO) La empresa operadora cumplió la resolución con 95 días de retraso, ya que las notas de crédito se emitieron el 23 de febrero de 2024. Este grave incumplimiento pone de manifiesto las deficiencias del sistema sancionador.

Del estudio realizado se pudo identificar lo siguiente:

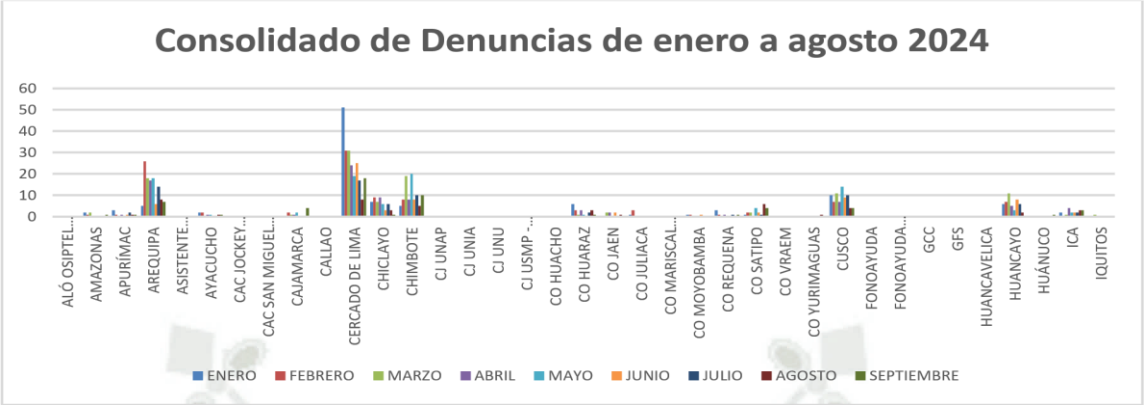
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Figura 12

Consolidado de Denuncias



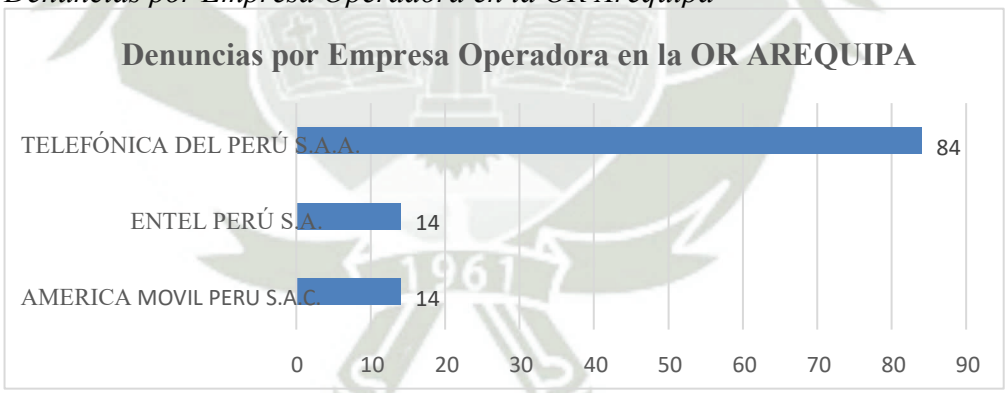
Nota: Elaboración propia

De lo cual se desprende que las oficinas con más denuncias presentadas de enero a agosto del 2024 son: Sede Central (511), Pueblo Libre (336), Cercado de Lima (266), Trujillo (250), Los Olivos (219), MAC Lima Sur (208), San Juan de Lurigancho (181), y Arequipa (137).

Así mismo en lo transcurrido de enero a agosto del 2024 estas fueron las denuncias que ingresaron a la ORS Arequipa:

Figura 13

Denuncias por Empresa Operadora en la OR Arequipa



Nota. Elaboración propia

De la cual se desprende, que la empresa operadora que más incumple con las resoluciones es Telefónica del Perú S.A.A teniendo 84 procesos de usuarios por denuncias por incumplimiento a las resoluciones, las cuales manifiestan su disconformidad con la no ejecución de sus resoluciones.

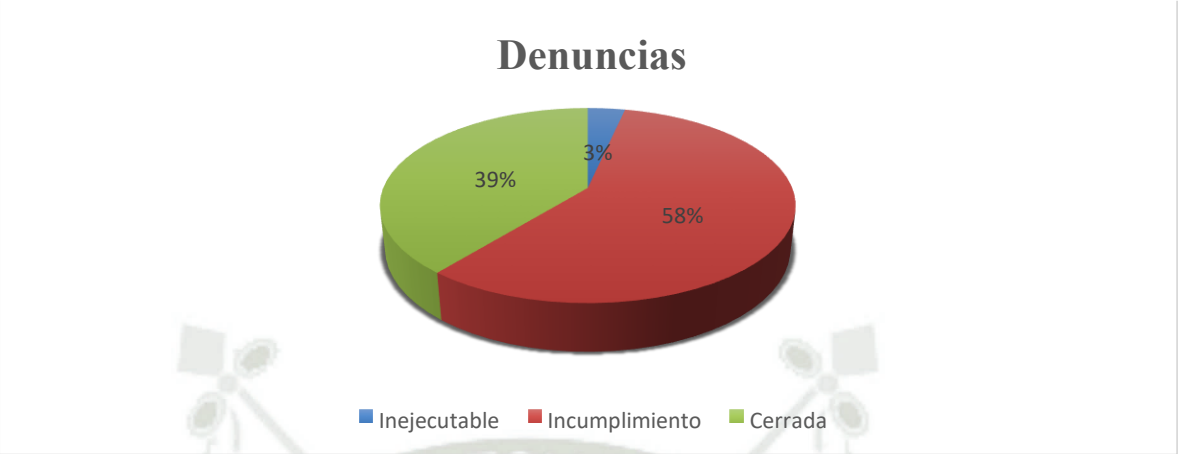
En lo transcurrido de enero a agosto del 2024 estas fueron las denuncias que ingresaron a la ORS Arequipa:

De la data recolectada, se evidencio lo siguiente:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Figura 14
Denuncias



Nota: Elaboración propia

Dando un resultado insatisfactorio hacia el usuario ya que como se puede evidenciar el incumplimiento es del 58%.

- Incumplimiento: Lo que se desprende de lo expuesto es que la resolución que da inicio al procedimiento de denuncia por incumplimiento establece un plazo específico para que la empresa operadora cumpla con lo dispuesto. Por lo que DAPU solicita la acreditación de dicho cumplimiento, a lo que la empresa operadora respondió informando que había cumplido con lo ordenado en la resolución y adjuntando los medios probatorios. No obstante, el cumplimiento de la resolución se produjo después del vencimiento del plazo y posterior al requerimiento de DAPU. Es por ello que en el grafico expuesto se considera como incumplimiento.
- Inejecutable: La resolución estableció un plazo para que la empresa operadora cumpliera con lo ordenado. DAPU solicitó la acreditación del cumplimiento, y la empresa operadora informó que no era materialmente posible cumplir con lo dispuesto, lo que impidió la ejecución de la resolución, adjuntando los medios probatorios correspondientes.
- Cerrada: La resolución emitida dio inicio al procedimiento de denuncia, otorgando un plazo a la empresa operadora para su cumplimiento. La empresa informó que había cumplido con lo señalado en la resolución dentro del plazo establecido, adjuntando los medios probatorios. En consecuencia, se acredita el cumplimiento.

4.2. Multas coercitivas

Las multas coercitivas pretender corregir muchas de las conductas infractoras de las empresas operadoras, las anima a mantener los estándares y brindar un servicio de calidad a sus usuarios. El efecto debería ser un verdadero elemento disuasorio, que aliente a los

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

operadores a cumplir las regulaciones y priorizar la calidad del servicio en beneficio de los usuarios.

El tope de multa del OSIPTEL es una de las más bajas en comparación con otros reguladores del país. En junio de 2023, se aprobó la Ley N° 31839, que incrementa el tope de sanción para OSIPTEL a 1,000 UIT, equivalente a S/4 millones. Esta actualización busca dotar al organismo de mayores herramientas para sancionar infracciones y promover un mercado de telecomunicaciones más justo y eficiente. Esta cifra, aunque sustancial, no es suficiente en algunos casos, lo que limita el efecto disuasorio de las multas y la capacidad de los reguladores para proteger adecuadamente a los usuarios y promover la competencia leal en los mercados de telecomunicaciones.

Por lo tanto, es necesario aumentar el límite de la multa para lograr cambios en el comportamiento de las empresas ilegales, beneficiando así a los usuarios. Actualmente, el límite de sanciones de OSIPTEL es mucho menor que el de otros reguladores. Por ejemplo, Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA), que tiene un tope de 5,000 UIT (S/24.7 millones), y el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN), con 3,000 UIT (S/14.8 millones).

Asimismo, se debe establecer un sistema de seguimiento continuo del desempeño de las empresas operadoras. Esto incluye la implementación de auditorías regulares que evalúen no solo la calidad del servicio ofrecido, sino también la eficacia en la gestión de quejas y reclamos. Un monitoreo constante permitiría identificar áreas de mejora y garantizar que las empresas cumplan con los estándares establecidos, brindando a los usuarios la confianza de que sus derechos están siendo protegidos.

Al elevar el monto tope de las multas, revisar la estructura de sanciones y establecer mecanismos de seguimiento, se busca crear un entorno en el que las empresas de telecomunicaciones se sientan incentivadas a mejorar sus prácticas. Esto no solo beneficiaría a los usuarios, sino que también fortalecería la integridad y la competitividad del sector en su conjunto.

Dado que las multas no han logrado mejorar de manera significativa el servicio de telecomunicaciones, como lo demuestra la persistencia de las denuncias, se proponen modificaciones en el proceso de renovación de concesiones de telecomunicaciones en el Perú. En primer lugar, se sugiere incorporar un puntaje positivo por las conductas de la empresa operadora que hayan contribuido al desarrollo del sector, más allá del simple

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

cumplimiento de sus obligaciones contractuales o normativas. En segundo lugar, se plantea que tanto las conductas positivas como negativas solo afecten la concesión relacionada, respetando el principio de causalidad, para evitar que los méritos o deméritos impacten otras concesiones de la misma empresa. Esta modificación busca, además, incentivar a las empresas con mayor experiencia a continuar invirtiendo, reduciendo la incertidumbre en el sector, especialmente frente a nuevos operadores. Finalmente, se propone corregir las distorsiones causadas por sanciones desproporcionadas, evitando que penalidades excesivas acumuladas impidan la renovación de concesiones.

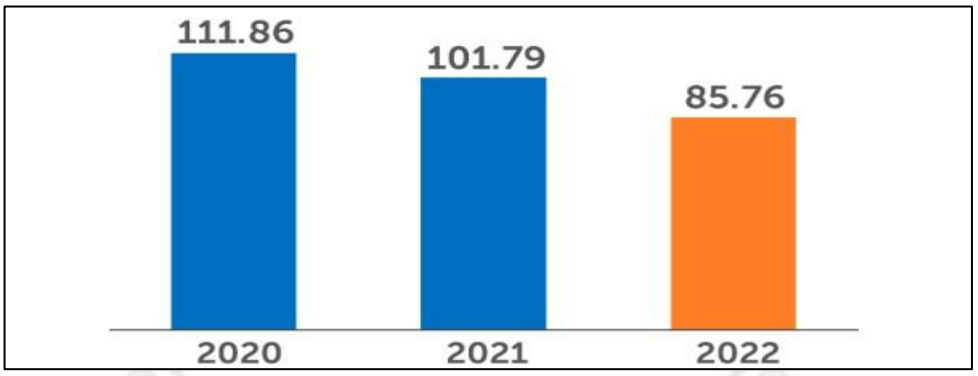
Según la NOTA DE PRENSA N° 077-2023 (OSIPTEL), los montos de las multas impuestas entre 1996 y 2022 han representado únicamente el 0.09% de los ingresos operativos acumulados por las empresas del sector durante ese período. Esta cifra pone de manifiesto la limitada incidencia de las sanciones en el contexto financiero de las empresas operadoras. Lo que quiere decir con ello es que, con lo topes actuales, es que dichas multan no motivan un cambio en la conducta de las empresas operadoras, por ello es que vemos la reincidencia en 4 empresas operadora (ENTEL PERÚ S.A.; TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.; AMERICA MOVIL PERU S.A.C. y VIETTEL PERU S.A.C), las cuales se evidencian en las denuncias por incumplimiento. Es de suma urgencia una modificación en la escala de las multas, pues sus ingresos no se ven afectados y al contrario reinciden en la falta. Este dato revela con claridad que las sanciones impuestas no han tenido un peso financiero considerable sobre las empresas y, por tanto, no han generado el incentivo necesario para que estas modifiquen sus prácticas y eleven la calidad de sus servicios.

Además, según cifras reportadas en el Portal de Estadísticas de Fiscalización de OSIPTEL, se observa una tendencia descendente en el monto total de sanciones aplicadas en los últimos años. En 2020, las multas sumaron S/ 111.86 millones, mientras que en 2021 se redujeron a S/ 101.79 millones, y en 2022 continuaron descendiendo hasta S/ 85.76 millones. Esta disminución progresiva no guarda correspondencia con la persistencia de denuncias e infracciones por parte de los principales operadores del país, como Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C., lo cual evidencia que las sanciones actuales carecen del efecto disuasorio esperado.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Figura 15
Multas Impuestas por Año



Nota: Portal de Información de Usuarios del OSIPTEL.

En ese sentido, se hace imperativa una revisión estructural del régimen sancionador vigente, que contemple:

- Un uso más efectivo del margen máximo de multa permitido legalmente.
- Una vinculación directa del monto sancionador con el impacto económico y social de la infracción.
- Un fortalecimiento de los mecanismos de supervisión y seguimiento posterior a la sanción, para evitar reincidencias.

Estas medidas no solo permitirían mejorar el cumplimiento normativo y la calidad de los servicios prestados, sino que también contribuirían a restablecer la confianza del usuario en el sistema de telecomunicaciones, reforzando la autoridad del regulador y promoviendo un mercado más justo, transparente y competitivo.

Entre los años 2018 y 2022, las empresas operadoras del sector telecomunicaciones acumularon sanciones que suman un total de 85,741 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), lo que equivale aproximadamente a S/ 374.55 millones. En este periodo, Telefónica del Perú se posicionó como la empresa más sancionada, con un total de 35,952 UIT (S/ 157.79 millones). Le siguen Claro, con 16,396 UIT (S/ 71.64 millones); Entel, con 14,281 UIT (S/ 62.28 millones); y Bitel, con 12,557 UIT (S/ 54.36 millones). Otras operadoras fueron multadas en conjunto con 6,556 UIT.

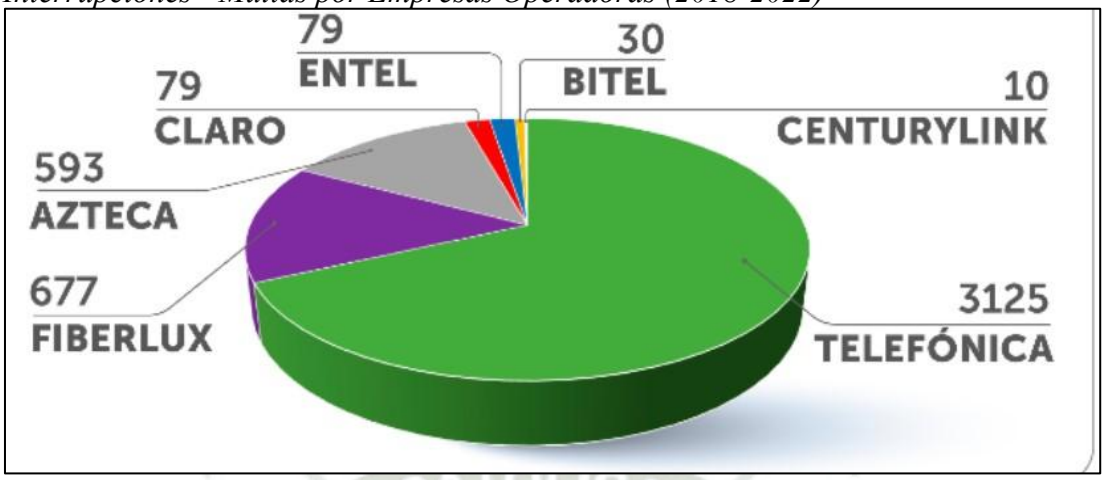
Al desglosar las infracciones por tipo, Telefónica lidera en sanciones relacionadas con interrupciones del servicio, disponibilidad del mismo, y el incumplimiento de normas sobre portabilidad y comercialización de equipos robados. Por otro lado, Entel destaca como la empresa con mayores sanciones vinculadas a deficiencias en la calidad de atención al usuario.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Figura 16

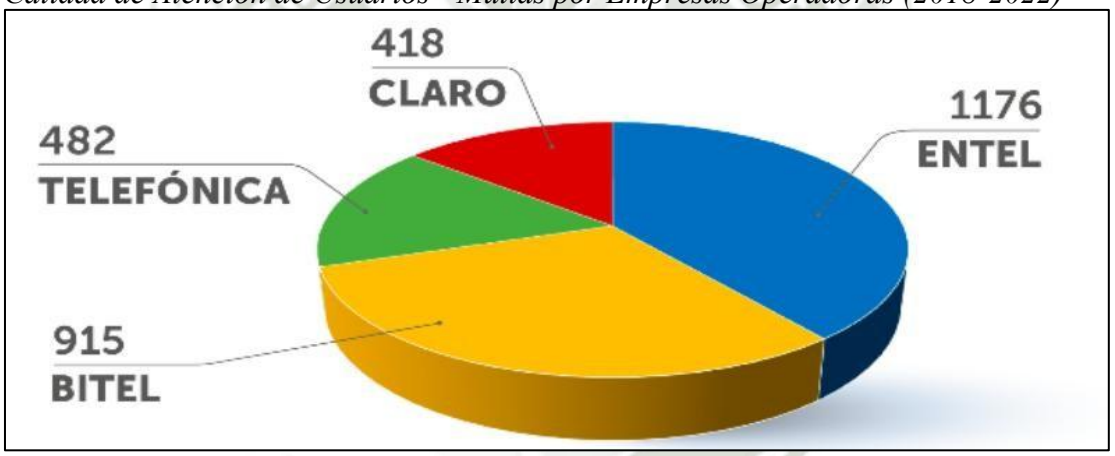
Interrupciones - Multas por Empresas Operadoras (2018-2022)



Nota: Portal de Información de Usuarios del OSIPTEL.

Figura 17

Calidad de Atención de Usuarios - Multas por Empresas Operadoras (2018-2022)



Nota: Portal de Información de Usuarios del OSIPTEL.

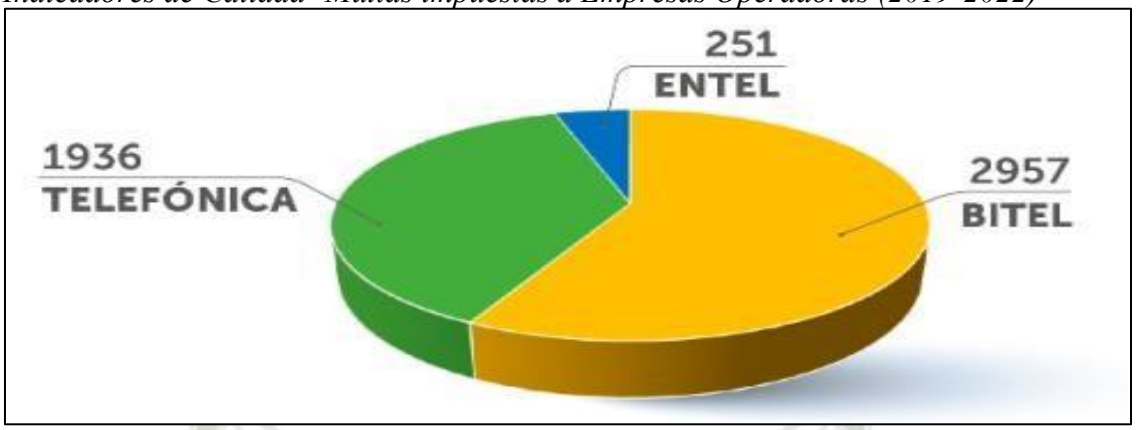
Entre 2019 y 2022, Bitel fue la empresa operadora que acumuló el mayor monto en sanciones relacionadas con el incumplimiento de los indicadores de calidad del servicio. En ese mismo periodo, Telefónica destacó por registrar el mayor número de multas vinculadas al incumplimiento de compromisos asumidos para mejorar dichos indicadores, así como por transgredir las normas relativas a las tarifas de los servicios de telecomunicaciones.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Figura 18

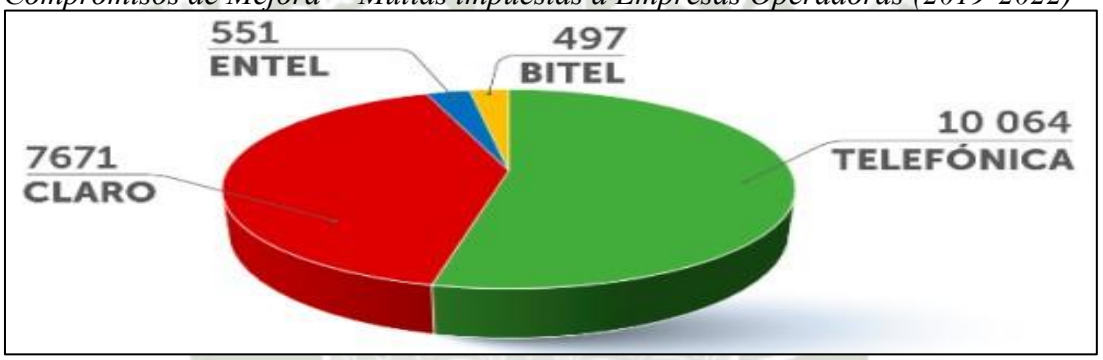
Indicadores de Calidad- Multas impuestas a Empresas Operadoras (2019-2022)



Nota: Portal de Información de Usuarios del OSIPTEL.

Figura 19

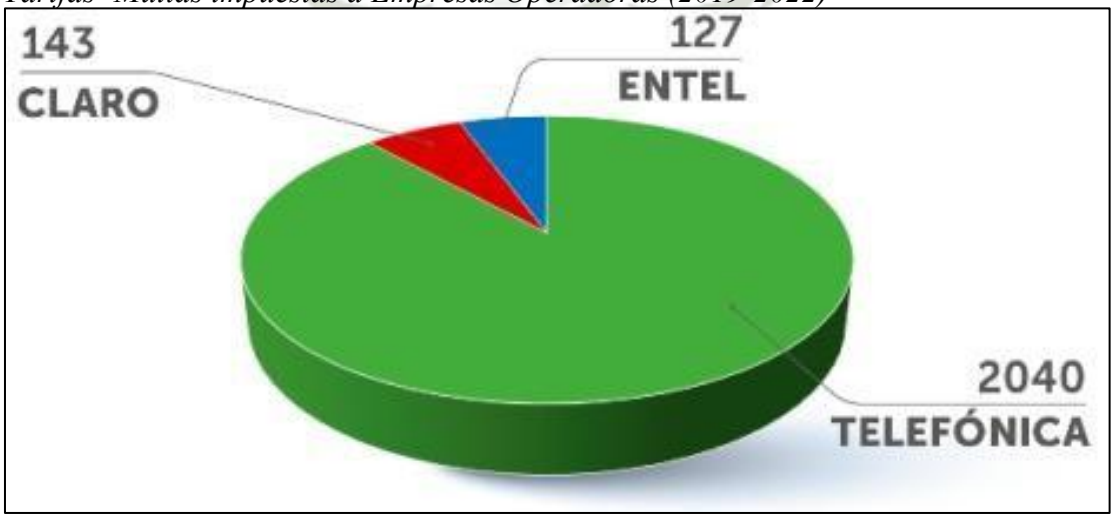
Compromisos de Mejora -- Multas impuestas a Empresas Operadoras (2019-2022)



Nota: Portal de Información de Usuarios del OSIPTEL.

Figura 20

Tarifas- Multas impuestas a Empresas Operadoras (2019-2022)



Nota: Portal de Información de Usuarios del OSIPTEL.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

El análisis de las sanciones impuestas a las empresas operadoras en el sector de telecomunicaciones en Perú debe considerarse también en el contexto internacional, en particular, comparando las prácticas y topes de sanciones con Brasil y España, dos países con reguladores sólidos y sistemas de telecomunicaciones avanzados.

a) Brasil:

En Brasil, el Agencia Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL) es el regulador encargado de supervisar y sancionar a los operadores del sector. El sistema sancionador de ANATEL tiene un enfoque claro y punitivo, con sanciones que no solo se basan en el monto económico, sino también en el tipo de infracción y su impacto sobre el servicio.

Topes de sanción: Las multas impuestas por ANATEL pueden ascender a hasta R$ 50 millones (aproximadamente S/ 72 millones), dependiendo de la gravedad de la infracción. Este tope es considerablemente más alto que el de OSIPTEL, lo que le permite al regulador brasileño imponer sanciones más severas en casos de infracciones graves.

Áreas de enfoque: ANATEL se enfoca especialmente en el incumplimiento de compromisos de calidad, fallas en la cobertura, interrupciones en el servicio y problemas con la facturación y transparencia con los usuarios. La imposición de sanciones busca no solo penalizar, sino también obligar a las empresas a mejorar sus prácticas.

Proceso de fiscalización: El sistema de fiscalización en Brasil está basado en auditorías continuas y un monitoreo constante de las operadoras. Esto permite detectar infracciones con rapidez y eficiencia. Además, ANATEL ha implementado medidas adicionales para garantizar la calidad del servicio, como los informes públicos sobre la calidad de las telecomunicaciones, lo que obliga a las operadoras a mejorar sus estándares para evitar sanciones.

En comparación con OSIPTEL, el sistema sancionador brasileño se muestra más estricto y disuasivo, al contar con un mayor margen de sanción y un sistema de auditoría más robusto que se traduce en una fiscalización más efectiva.

b) España:

En España, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) regula los sectores de telecomunicaciones, incluyendo las sanciones a las operadoras. Similar a los otros países, la CNMC tiene la potestad de imponer sanciones severas, y su marco regulatorio busca garantizar un mercado competitivo y de calidad para los usuarios.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Topes de sanción: Las multas de la CNMC pueden ascender hasta 40 millones de euros (aproximadamente S/ 174 millones), una cifra muy superior a la de OSIPTEL. En ciertos casos, las sanciones pueden representar hasta un 1% de la facturación anual de la empresa infractora, lo que constituye una fuerte presión económica sobre las operadoras.
- Áreas de enfoque: Las principales infracciones que se sancionan en España incluyen deficiencias en la calidad del servicio, incumplimiento de normas de portabilidad y comercialización de servicios sin transparencia. La CNMC también pone énfasis en la protección de los usuarios y en la competencia leal, buscando eliminar prácticas monopolísticas o desleales que puedan afectar el mercado.
- Proceso de fiscalización: La CNMC lleva a cabo investigaciones exhaustivas basadas en denuncias, auditorías y análisis del mercado. Además, como en Brasil, se realizan auditorías periódicas de calidad de servicio, y se exige a las operadoras cumplir con un mínimo de calidad para evitar sanciones. La CNMC también promueve un sistema de transparencia en el mercado, haciendo públicos los informes de calidad de los servicios ofrecidos por las operadoras.
- El sistema sancionador de España es mucho más severo en términos de montos y también se enfoca más en las implicaciones de la competencia y la transparencia, elementos que no siempre están tan desarrollados en el sistema de OSIPTEL. Además, las sanciones en España y Brasil están más estrechamente vinculadas con el impacto económico y social de la infracción, lo que otorga a los reguladores una herramienta más efectiva para modificar el comportamiento de las operadoras.

c) Comparación con OSIPTEL:

- Topes de sanción:
  - Brasil: Hasta R$ 50 millones (S/ 72 millones).
  - España: Hasta 40 millones de euros (S/ 174 millones).
  - Perú (OSIPTEL): Hasta 1,000 UIT (S/ 4 millones).

La diferencia en los montos máximos de las sanciones muestra que OSIPTEL tiene un margen mucho más limitado para penalizar a las operadoras en comparación con los reguladores de Brasil y España.

- Impacto de las sanciones:
  - En Brasil y España, las sanciones tienen un efecto disuasorio mayor, dado que las multas son más altas y están directamente relacionadas con el impacto económico de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

las infracciones. Esto obliga a las empresas a tomar decisiones más responsables, ya que las multas afectan significativamente su rentabilidad.

- En Perú, las sanciones actuales, al ser más bajas, no parecen generar el efecto disuasorio esperado, lo que se refleja en la reincidencia de las principales operadoras.

• Incentivos a la mejora del servicio:

- En Brasil y España, además de las sanciones, los reguladores también implementan sistemas de recompensas y mejoras de calidad para incentivar a las operadoras a cumplir con los estándares.
- OSIPTEL podría considerar un enfoque similar, incorporando recompensas o puntajes positivos por conductas que promuevan el desarrollo del sector.

4.3. Reducir el tiempo de las concesiones

Esta medida podría actuar como un mecanismo de presión para incentivar a los operadores a adoptar un enfoque más proactivo en la atención a los reclamos de los usuarios y en la mejora de la calidad del servicio. Al acortar el tiempo de concesión, se

establecería un marco temporal más riguroso, obligando a las empresas a demostrar un compromiso tangible con la satisfacción del cliente y el cumplimiento de las normativas establecidas.

Reducir la duración de las concesiones de telecomunicaciones permitiría un mayor control por parte del regulador, facilitando evaluaciones más frecuentes y tomando decisiones más informadas sobre la renovación de concesiones, basadas en el historial de cumplimiento y la gestión de denuncias.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CONCLUSIONES

Primera: La evaluación de la facultad sancionadora de OSIPTEL evidencia serias deficiencias en la efectividad de sus resoluciones. El hecho de que un 58% de estas no sean cumplidas oportunamente por las operadoras refleja una preocupante vulneración de los derechos de los usuarios y una falta de respeto al marco regulatorio. Aunque las resoluciones eventualmente se ejecutan, su cumplimiento tardío limita el impacto real de las sanciones y perpetúa una sensación de impunidad. Esta demora en la aplicación de las medidas correctivas genera frustración y desconfianza entre los usuarios, quienes no perciben mejoras concretas en la calidad del servicio. Además, revela la escasa voluntad de las operadoras para corregir sus prácticas, lo que agrava el descrédito hacia el sistema sancionador. El descontento ciudadano no solo se vincula a los incumplimientos, sino también a la percepción de que OSIPTEL carece de herramientas eficaces para exigir el respeto de sus propias resoluciones. En consecuencia, urge una revisión estructural del sistema sancionador, orientada a fortalecer la capacidad coercitiva del regulador, agilizar los plazos de cumplimiento y restaurar la confianza pública en la capacidad del Estado para garantizar servicios de telecomunicaciones de calidad.

Segunda: Al analizar las principales deficiencias en la aplicación de la función sancionadora de Osiptel, se concluye que existen deficiencias sustanciales en la eficacia de las sanciones impuestas a la industria de telecomunicaciones peruana. A pesar de la relevancia estratégica de este sector para el desarrollo económico y social del país, el marco normativo vigente no parece ser lo suficientemente robusto ni disuasivo para garantizar el cumplimiento de las obligaciones por parte de los prestadores de servicios. Del análisis de los datos revela que las medidas correctivas adoptadas no están logrando incidir de manera efectiva sobre el comportamiento de los operadores. Esta disminución en la intensidad de las sanciones podría indicar que las multas y otras medidas punitivas no son lo suficientemente severas o no se implementan con la consistencia requerida, generando así una sensación de impunidad entre las empresas. Como consecuencia, los usuarios continúan enfrentando problemas persistentes relacionados con la calidad del servicio, sin que se implementen acciones correctivas eficaces. Este escenario pone de manifiesto una deficiencia crítica en el ejercicio de la facultad sancionadora del OSIPTEL, pues no se logra asegurar el cumplimiento efectivo de las normativas, lo que vulnera los derechos de los usuarios y debilitar la confianza en la regulación del sector.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tercera: La evaluación del régimen de multas coercitivas de OSIPTEL revela una preocupante desproporción entre los beneficios que obtienen las operadoras al incumplir las normas y la débil capacidad disuasiva de las sanciones actuales. A pesar del aumento del tope de multas a 1,000 UIT en 2023, las cifras muestran una reducción en el monto sancionador entre 2020 y 2022, lo que sugiere una pérdida de rigor más que una mejora regulatoria. La comparación internacional acentúa esta brecha: mientras en Brasil y España las sanciones alcanzan montos que realmente afectan a los operadores, en Perú siguen siendo limitadas frente al volumen de ingresos de las empresas. Por todo ello, se hace imperativa una revisión estructural del régimen sancionador vigente, que contemple el incremento del tope de las multas coercitivas, alineado con los ingresos reales de las empresas operadoras, para que estas sanciones sean proporcionales al daño causado y efectivamente disuasorias. Asimismo, es fundamental establecer criterios de sanción basados en el impacto económico y social de las infracciones, considerando no solo la gravedad del incumplimiento normativo, sino también sus consecuencias para los usuarios. Es necesario fortalecer los mecanismos de supervisión y auditoría posterior a la sanción, que permitan verificar si la empresa ha corregido sus prácticas y ha adoptado medidas preventivas para evitar reincidencias. También debe incorporarse un sistema de incentivos en los procesos de renovación de concesiones, que valore el buen comportamiento y penalice a aquellas empresas que presenten antecedentes graves o reiterados, respetando siempre el principio de causalidad.

Cuarta: La comparación entre las competencias, procedimientos y criterios sancionadores de INDECOPI y OSIPTEL revela diferencias sustanciales que inciden tanto en su enfoque regulador como en la percepción ciudadana. INDECOPI, con un ámbito de acción multisectorial, destaca por contar con procedimientos más accesibles, flexibles y centrados en el usuario, lo que se traduce en altos niveles de satisfacción. En contraste, OSIPTEL, pese a su especialización técnica en telecomunicaciones, enfrenta críticas por sus procesos percibidos como más burocráticos y por un menor enfoque en la experiencia del usuario. Esta situación afecta la confianza y la efectividad percibida de su rol regulador. Las diferencias identificadas no solo reflejan estilos institucionales diversos, sino que también evidencian la necesidad de que OSIPTEL incorpore mecanismos que fortalezcan su relación con los usuarios, simplifiquen sus procedimientos y mejoren la transparencia y receptividad de su sistema sancionador. En suma, ambos organismos cumplen funciones clave en la protección de los derechos de los consumidores, pero el fortalecimiento del enfoque ciudadano en OSIPTEL resulta esencial para incrementar su legitimidad y eficacia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

RECOMENDACIONES

Primera: El incumplimiento del 58% de las resoluciones emitidas por OSIPTEL revela una deficiencia crítica en la efectividad de la función sancionadora de la entidad, lo que resulta en una vulneración directa de los derechos de los usuarios. Como autoridad reguladora, OSIPTEL tiene la responsabilidad de garantizar que las operadoras cumplan con las normativas establecidas y proteger los derechos de los usuarios. Aunque es innegable que las resoluciones de incumplimiento finalmente conducen a un cumplimiento por parte de las operadoras, es importante matizar que este cumplimiento suele llegar con un retraso considerable. Este desfase en la ejecución de las medidas afecta la percepción de los usuarios, quienes ya han experimentado prolongadas dificultades debido a la falta de una solución oportuna a sus problemas. Si bien la resolución de la infracción es un paso positivo, el retraso en su implementación no debe considerarse como una solución efectiva, sino como una respuesta que, aunque resuelve la situación, lo hace de manera tardía y, por lo tanto, insuficiente para satisfacer plenamente las expectativas de los usuarios. El hecho de que los usuarios deban esperar largos períodos para que se tomen las medidas correctivas necesarias no solo genera frustración, sino que también plantea serias dudas sobre la capacidad del sistema sancionador para actuar con eficiencia y cumplir su propósito. La inmediatez y la efectividad de la respuesta ante una infracción son cruciales para proteger adecuadamente los derechos de los usuarios. La demora en la ejecución de las sanciones transmite una imagen de un sistema que no responde con la celeridad que los usuarios esperan, lo cual impacta negativamente en la confianza que depositan en la autoridad reguladora y en las operadoras de telecomunicaciones. Además, la dilación en la implementación de las sanciones puede agravar los problemas que motivaron la denuncia inicial. Muchos de estos inconvenientes afectan directamente la calidad de los servicios que los usuarios reciben, como interrupciones continuas, falta de cobertura o deficiencias en los términos contractuales. En este contexto, los afectados se ven obligados a esperar largos períodos sin una solución clara, lo que genera una sensación de abandono y desprotección que resulta difícil de subsanar, incluso una vez que la sanción se cumple. Para que el sistema sancionador de OSIPTEL sea realmente efectivo, no basta con que las resoluciones se cumplan; las soluciones deben implementarse de manera oportuna, en plazos razonables y ajustados a las necesidades inmediatas de los usuarios. Es imprescindible que el proceso sancionador sea ágil, lo que requiere una revisión exhaustiva de los plazos establecidos para el cumplimiento de las resoluciones y una mejora sustancial en los mecanismos de seguimiento para

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

garantizar que las operadoras cumplan con las medidas de manera eficiente. Esto no solo aumentaría la efectividad del sistema, sino que también contribuiría a restaurar la confianza pública en la capacidad de OSIPTEL para regular de forma efectiva el sector de telecomunicaciones. Una respuesta rápida y efectiva ante los problemas de los usuarios no solo mejora la percepción del sistema, sino que también refuerza la idea de que OSIPTEL está comprometido con la protección de los derechos de los usuarios. La falta de cumplimiento oportuno genera la sensación de que el sistema es ineficaz, lo que, a largo plazo, podría erosionar la credibilidad tanto de OSIPTEL como de las operadoras, aumentando la desconfianza en el sector de telecomunicaciones en su conjunto. Por lo tanto, es esencial que las medidas correctivas no solo sean impuestas, sino también ejecutadas de manera rápida, eficiente y constante, para asegurar que los usuarios no solo reciban una respuesta, sino una respuesta que realmente cumpla con sus expectativas de justicia y calidad de servicio. Se requiere una revisión profunda que incluya la optimización de los plazos de cumplimiento y el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento de las resoluciones. Aunque las sanciones eventualmente puedan tener efectos positivos, la demora en su implementación disminuye la eficacia del proceso y contribuye a la desconfianza generalizada entre los usuarios. Para que el sistema sea realmente eficaz, es imperativo garantizar soluciones oportunas y priorizar la rapidez en la ejecución de las medidas correctivas, lo cual no solo mejorará la calidad de los servicios, sino que también restaurará la confianza en las instituciones encargadas de regular el sector de telecomunicaciones.

Segunda: Es responsabilidad de OSIPTEL, como autoridad reguladora del sector de telecomunicaciones, implementar un sistema más eficiente y riguroso en la aplicación de sanciones. En primer lugar, se recomienda aumentar el importe de las multas coercitivas, asegurando que sean proporcionales al impacto de las infracciones cometidas por las empresas operadoras. Esta medida debe ser ejecutada en el corto plazo, con el objetivo de que las sanciones actúen como un verdadero mecanismo disuasorio. Para lograrlo, es necesario establecer sanciones con un impacto económico significativo que motive a las empresas a modificar sus prácticas, priorizando la calidad del servicio y la atención al cliente.

Asimismo, es fundamental revisar y actualizar la estructura de sanciones de manera integral. Se debe crear una escala de penalizaciones que refleje adecuadamente la gravedad de las infracciones cometidas por las operadoras. Este proceso debe llevarse a cabo a mediano plazo, con base en un análisis exhaustivo de las normativas actuales y las mejores prácticas internacionales. Una estructura de sanciones más equilibrada y rigurosa no solo

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

incrementará la efectividad de la regulación, sino que también enviará un mensaje claro sobre la necesidad de cumplir con las normativas, asegurando la protección de los derechos de los usuarios.

Tercera: Es responsabilidad del MTC, como autoridad, tomar medidas más estrictas para garantizar la calidad del servicio y el cumplimiento de las normativas por parte de las empresas de telecomunicaciones. En este sentido, se recomienda considerar la reducción de la duración de las concesiones otorgadas a las empresas operadoras, como un mecanismo de presión para fomentar un compromiso real con la mejora de los servicios. Esta medida debería implementarse a mediano plazo, con el fin de establecer un marco temporal más riguroso que obligue a las operadoras a demostrar un enfoque proactivo en la atención a las quejas de los usuarios y en la mejora continua de la calidad del servicio.

La reducción en la duración de las concesiones permitiría que OSIPTEL tenga un mayor control sobre el desempeño de las empresas, facilitando evaluaciones más frecuentes y detalladas. Estas evaluaciones servirían como base para tomar decisiones informadas sobre la renovación de las concesiones, considerando tanto el historial de cumplimiento como la gestión de las denuncias presentadas por los usuarios. Este enfoque también ayudaría a identificar a las empresas que no cumplen con los estándares exigidos, impulsando una competencia más justa y responsable en el sector.

Al implementar esta política, se busca crear un entorno en el que las empresas de telecomunicaciones se vean obligadas a priorizar la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de sus derechos, garantizando una mayor transparencia y calidad en la prestación de los servicios. En resumen, se recomienda que OSIPTEL revise las concesiones y considere reducir su duración como una estrategia para asegurar el cumplimiento normativo y mejorar la competitividad del sector.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alarcon, R. B. (2001). *Derechos Fundamentales y Proceso Justo.* LIMA: Ara Editores.

Andrés Devoto Ykeho – Alberto Palomar Olmeda – Gina Magnolia Riaño Barón – Iván Ortiz Sánchez. (septiembre de 2023). Núm. 22 (2023). *REVISTA DE DERECHO ADMINISTRATIVO N°22*, 209. Obtenido de https://revistas.pucp.edu.pe/public/documentos/derechoadministrativo/22.pdf

Aranzamendi, L. N. (2008). *Epistemología y la investigación cualitativa y cuantitativa en el derecho* (Vol. 1ª ed.). AREQUIPA: Adrus.

Bullard González, A. (2006). *Derecho y Economía. El analisis económico de las Instituciones Legales.* Lima, Perú: Palestra Editores. Obtenido de https://cendoc.sc.gob.sv/textocompleto/922.pdf

Copello, V. Z. (2008). Los usuarios de servicios públicos como fin último de la regulación. *Revista de Derecho Administrativo, 5*, 116-131. Obtenido de http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/14493/15104 Danós Ordónez, J. (2003). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley Nº 27444 : segunda parte.* Lima: ARA Editores.

GUTIERREZ CAMACHO, W. (2013). *La Constitución Comentada* (Vol. Segunda Edición.). Lima: Gaceta Jurídica.

Guzmán, O. A. (17 de Agosto de 2019). *La actividad de fiscalización en los ojos del Poder Judicial Comentario a la Casación N° 4165-2017-LIMA.* Obtenido de Pólemos. Portal Jurídico Interdisciplinario.: https://n9.cl/vypuk

Lobatón, A. R. (2008). Supervisar y castigar, el procedimiento sancionador en la esfera de OSIPTEL. *Revista de Derecho Administrativo, 4*, 167-188.

Matzuoka, J. L. (2006). La mejor protección al usuario de servicios públicos de telecomunicaciones, a partir de la regulación de OSIPTEL e INDECOPI. *Revista de Derecho Administrativo*, 507-535.

Mayorca Pérez, D. J. (2016). "Caracterización de la satisfacción de los usuarios del servicio de telefonía móvil en áreas urbanas del Perú.". Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9829/MAYORGA_PEREZ_DANTE_CARACTERIZACION.pdf?sequence=1

Mellado Ochoa, A. L. (2010). "Análisis sobre la necesidad de regular la calidad del servicio de telefonía móvil en el Perú". Obtenido de //tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1755/ME

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

LLADO_OCHOA_ABEL_ANALISIS_NECESIDAD.PDF?sequence=1

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2021). *Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.* Diario oficial El Peruano. Moron Urbina, J. C. (2017). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. .* Lima: Gaceta Jurídica.

Morón, J. C. (2020). *La regulación común de la actividad administrativa de fiscalización en el derecho peruano.* Lima: Derecho & Sociedad. Obtenido de https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/22404

Nieto, A. (2012). *Derecho Administrativo Sancionador.* (Vol. 5° ed.). España: Tecnos. Obregón, R. A. (2022). *Comentarios al proyecto de ley N° 3340/2022-cr, ley que modifica la ley n°27336, ley de desarrollo de las funciones y facultades del organismo supervisorde inversión privada en telecomunicaciones - OSIPTEL.* OSIPTEL, Lima. Lima: OSIPTEL. Obtenido de https://www.osiptel.gob.pe/media/t1vd43an/inf-293-oajcomentarios-al-proyecto-de-ley-n-3340-2022-cr-ley-que-modifica-la-ley-n-27336-leyde-desarrollo-de-las-funciones-y-facultades-del-organismo-supervisor-de-in.pdf

Ogregón, R. A. (2022). *COMENTARIOS AL PROYECTO DE LEY N°3340/2022-CR, LEY QUE MODIFICA LA LEY N°27336, LEY DE DESARROLLO DE LAS FUNCIONESY FACULTADES DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA ENTELECOMUNICACIONES - OSIPTEL.* Lima: Osiptel.

Ordoñez, J. D. (2001). *El proceso de elaboración y aprobación de la nueva Ley de procedimiento administrativo general.* Advocatus. doi:https://doi.org/10.26439/advocatus2001.n004.2297

OSIPTEL. (2023). OSIPTEL: Urge ampliar el tope de las multas para modificar conductas de empresas infractoras en beneficio de los usuarios. *NOTA DE PRENSA N° 077-2023* (pág. 3). Lima: Osiptel.

OSIPTEL. (04 de 06 de 2024). *OSIPTEL.* Obtenido de EN QUÉ CASOS EL USUARIO PUEDE PRESENTAR UNA DENUNCIA: https://www.osiptel.gob.pe/portal-delusuario/preguntas-frecuentes/en-que-casos-el-usuario-puede-presentar-una-denuncia Perú, M. d. (04 de 06 de 2024). *Glosario de términos de telecomunicaciones en el Perú.* Obtenido de Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú.:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1205530/Glosario_de_t%C3%A9rminos
_de_telecomunicaciones_en_el_Per%C3%BA.pdf

Robert Baldwin, Martin Cave, Martin Lodge. (1999). *Understanding Regulation: Theory, Strategy, and Practice.* Oxford: Oxford University Press. Obtenido de https://doi.org/10.1093/acprof:osobl/9780199576081.003.0001

Romero G., J. J. (2011). *LA LIBRE COMPETENCIA EN EL CHILE DEL BICENTENARIO.* Santiago de Chile: Tribunal de Defensa de la Libre Competencia. Obtenido de https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/AA7033F2E2920480052581DF005C1E38/$FILE/La_libre_competencia_en_el_Chile_del_Bicentenario.pdf

Sánchez Povis, L. A. (2020). *La fiscalización administrativa en el ordenamiento peruano: de la heterogeneidad a la regulación común* (Vol. 60). Lima: IUS ET VERITAS. Obtenido de https://doi.org/10.18800/iusetveritas.202001.002

Sanz, F. (2020). Estado de la cuestión del deber general precontractual de información y la protección al consumidor en américa latina, con énfasis en el caso chileno. *Revista CES Derecho 11*, 157-176. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scie

SENTENCIA DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL, EXP. N.° 3315-2004-AA/TC (TRIBUNAL CONSTITUCIONAL 17 de enero de 2005). Obtenido de https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/03315-2004-AA.html

Tassano, H. (2008). Los organismos reguladores de servicios públicos. *Revista de Derecho Administrativo, (4)*, 89-106. Obtenido de http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/vie w/14527/15137

Tirado Barrera, J. A. (2011). *Reflexiones en Torno a La Potestad de Inspección o Fiscalización de La Administración Pública* (Vol. 37). Lima: Derecho & Sociedad. Obtenido de Recuperado a partir de https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13177

Torres Hernández, Z. (2014). *Administración Estratégica.* México: Editorial PATRIA 2014.

Tovar Mena, T. (2006). *Derecho a la Competencia y Telecomunicaciones.* (Vol. Primera Edición.). Lima: Ara Editores EIRL.

Urbina, J. C. (2011). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General* (Vol. 14th ed). LIMA: Gaceta Jurídica. Obtenido de https://drive.google.com/file/d/1qKOy1A9a8IbrdFcdrp45fLtKvESF4QIZ/view?usp=sharing

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Verónica Vergaray Béjar; Hugo Gómez Apac. (2009). La Potestad Sancionadora y los Principios del Procedimiento Sancionador. (F. E. Aplicadas, Ed.) *AAVV (Milagros Maraví Sumar, Compiladora)*, 403 a 438. Obtenido de https://www.mpfn.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2275_potestad_sancionadora_veronica_vergaray_hugo_gomez.pdf

Yparraguirre, A. A. (2020). *Los mecanismos de solución anticipada de reclamación y su incidencia en los derechos de los usuarios del servicio de telecomunicaciones.* Trujillo, Perú. Obtenido de https://hdl.handle.net/11537/26097

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis