



FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE DERECHO

TESIS

**“EFECTO JURÍDICO FUNCIONAL DE OSIPTEL EN LA
PERCEPCIÓN DE PROTECCIÓN DE DERECHOS POR LOS
USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES. LIMA 2016”**

PRESENTADO POR:

VARGAS VALENCIA, WILSSON ANTONIO

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE ABOGADO

LIMA, PERÚ

2017



FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

DICTAMEN DE EXPEDITO DE TESIS
N° 111-T-2018-OIYPS-FDYCP-UAP

Visto, el Oficio N° 426-2018-OGYT-FDYCP-UAP, de fecha 12 de noviembre de 2018 de la Oficina de Grados y Títulos, en el que se solicita la revisión final del trabajo de Investigación presentado por el bachiller **WILSSON ANTONIO VARGAS VALENCIA** a fin que se declare expedita para sustentar la tesis titulada **“EFECTO JURIDICO FUNCIONAL DE OSIPTEL EN LA PERCEPCION DE PROTECCION DE DERECHOS POR LOS USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES. LIMA 2016”**.

CONSIDERANDO:

Primero: El Reglamento de Grados y Títulos aprobado por Resolución Rectoral N° 15949-2015.R-UAP de fecha 28.12.2015, contempla las disposiciones normativas correspondientes a las funciones de las Oficinas de Investigación, el mismo que concuerda con lo dispuesto por el Reglamento de Investigación e Innovación Tecnológica aprobado por Resolución Rectoral N° 17483-2017-R-UAP de fecha 15.12.2016.

Segundo: De la revisión de la tesis, se aprecia que esta cuenta con el informe del asesor metodológico Dr. Godofredo Jorge Calla Colana de fecha 26 de septiembre de 2018 y el informe de la asesora temática Dra. Sara Ynes Tello Cabello de fecha 26 de septiembre de 2018, quienes señalan que la tesis ha sido desarrollada conforme a las exigencias requeridas para el trabajo de investigación correspondiente al aspecto temático y procedimiento metodológico.

DICTAMEN:

Atendiendo a estas consideraciones y al pedido del bachiller, esta Jefatura **DECLARA EXPEDITA LA TESIS**; titulada **“EFECTO JURIDICO FUNCIONAL DE OSIPTEL EN LA PERCEPCION DE PROTECCION DE DERECHOS POR LOS USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES. LIMA 2016”**. Debiendo la interesada continuar y cumplir con el proceso y procedimiento para que se le programe el examen oral de sustentación de Tesis.

La Victoria, 28 de diciembre de 2018

Atentamente.-



DR. LUIS WIGBERTO FERNÁNDEZ TORRES
Jefe de la Oficina de
Investigación y Proyección Social



FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA

INFORME N° 001-2018

A : Dr. Jesús Manuel Galarza Orrilla
Decano de la Facultad de Derecho y Ciencia Política UAP

DE : Dr. Godófredo Jorge Calla Colana
Docente UAP Asesor Metodológico
Código N° 054077

ASUNTO : Asesoría Metodológico de Tesis

BACHILLER : WILSSON ANTONIO VARGAS VALENCIA

Título: "EFECTO JURÍDICO FUNCIONAL DE OSIPTEL EN LA PERCEPCION DE PROTECCION DE DERECHOS POR LOS USUARIOS DE TELECOMINICACIONES, LIMA, 2016"

FECHA : 26 de septiembre del 2018

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con relación a la referencia, a fin de hacer de vuestro conocimiento el presente informe, la evaluación de los aspectos de forma y fondo:

1. DE LOS ASPECTOS DE FORMA

Se ha considerado la Resolución Vicerrectoral N° 2342-2013-VIPG-UAP, que regula la estructura del proyecto de Tesis, la estructura de la Tesis, y que hace referencia a las normas del APA.

2. DE LOS ASPECTOS DE FONDO

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Con relación al título del tema de investigación se considera apropiado y redactado sintácticamente conforme a una investigación de Derecho Civil.

DEL CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

- Descripción de la realidad problemática
Cumple con el requisito de presentar un diagnóstico de la situación problemática y delineando una prognosis que orienta el diseño a investigar propio de un área sustantivo civil.
- Delimitación de la Investigación
La investigación, presenta las delimitaciones adecuadas al esquema, conteniendo las citas APA adecuadas.
- Problemas de la Investigación
Tanto el problema principal como los específicos trabajan conforme a que el primero establece las variables de investigación y los segundos (específicos) las dimensiones derivadas de sus variables.
- Objetivos de la Investigación
- Los propósitos de estudio están conectadas coherentemente con los problemas de investigación que permiten direccionar la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.
- Hipótesis y variables de la investigación
Las proposiciones tanto generales y específicas responden las interrogantes en forma conectada acorde a las variables en la general y las dimensiones en las específicas.
- Metodología de la investigación
Siendo una investigación cuantitativa, especifica apropiadamente tanto el diseño, método, técnicas de recolección de datos como la población y muestra en un espacio delimitado.
- Justificación e importancia de la investigación
Tanto la justificación que deriva en responder al porqué del estudio en sus distintos aspectos, como la importancia que es el paraqué del plan, es adecuado para establecer la pertinencia de la aplicación.

DEL CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

- Antecedente de la Investigación
Cumple adecuadamente con consignar antecedentes nacionales como internacionales que sirven como referencia al presente trabajo propuesto.
- Bases Teóricas
Cumple con establecer las referencias teóricas de carácter general en cuanto a sus dos variables, por lo que deja sentado las teorías bases de investigación.

- Bases Legales

Cumple con referenciar las normas nacionales como internacionales que referencian legalmente la propuesta en nuestro ordenamiento jurídico el tema de investigación.

- Definición de Términos Básicos

Cumple con definir los conceptos claves que utiliza el investigador a lo largo de su estudio.

DEL CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

- Análisis de Tablas y Gráficos

- Se aplicó el tratamiento estadístico correspondiente con la técnica estadística de Chi² con el programa SPSS versión 22. que a la postre validaron las hipótesis.

- Discusión de Resultados

Se han realizado las adecuadas interpretaciones y análisis de datos, relacionadas las dimensiones e indicadores.

Los resultados coinciden con las hipótesis y éstas a su vez con las conclusiones que se basaron es la discusión de resultados.

- Conclusiones.

Guardan coherencia con las interrogantes formuladas en el planteamiento del problema, así mismo con sus correlatos objetivos. Contrastados con los resultados estadísticos, se confirmaron en forma concluyente las hipótesis.

- Recomendaciones.

Son sugerencias válidas las enunciadas se relacionan con las conclusiones

- Fuentes de información

Cumple con presentar la bibliografía apropiada conforme a la técnica APA.

ANEXOS

- Matriz de Consistencia:

Cumple con delinear la estructura base de la investigación.

– Instrumentos:

Formula las preguntas apropiadas para la medición de las dos variables y establecer su relación científica que validaron las hipótesis de estudio.

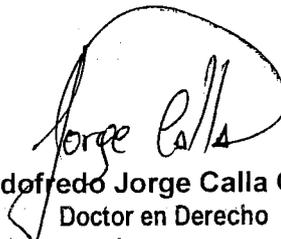
– Validación de instrumento por expertos (Ficha de validación del instrumento. Juicio de expertos)

Las preguntas en los cuestionarios son apropiadas y coherentes con las variables en estudio permitiendo medirlas conforme a los indicadores. El juicio de expertos es pertinente.

CONCLUSIÓN

Por lo expuesto, habiéndose cumplido con las sesiones de asesoramiento considero que el bachiller WILSSON ANTONIO VARGAS VALENCIA, ha realizado la Tesis conforme exigencias establecidas por la Facultad para su preparación y elaboración; el mismo que está concluido y listo para ser sustentado.

Atentamente



Dr. Godofredo Jorge Calla Colana
Doctor en Derecho
Asesor



FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA

INFORME N° 001- 2018

A : Dr. Jesús Manuel Galarza Orrilla
Decano de la Facultad de Derecho y Ciencia Política UAP

DE : Dra. Sara Ynes Tello Cabello
Docente UAP Asesor Temático
Código N° 002006

ASUNTO : Asesoría Temático de Tesis

BACHILLER : WILSSON ANTONIO VARGAS VALENCIA

Título: "EFECTO JURÍDICO FUNCIONAL DE OSIPTEL EN LA PERCEPCION DE PROTECCION DE DERECHOS POR LOS USUARIOS DE TELECOMINICACIONES, LIMA, 2016"

FECHA : 26 de septiembre del 2018

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con relación a la referencia, a fin de hacer de vuestro conocimiento el presente informe, la evaluación de los aspectos de forma y fondo:

1. DE LOS ASPECTOS DE FORMA

Se ha considerado la Resolución Vicerrectoral N° 2342-2013-VIPG-UAP, que regula la estructura del proyecto de Tesis, la estructura de la Tesis, y que hace referencia a las normas del APA.

2. DE LOS ASPECTOS DE FONDO

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Con relación al título del tema de investigación consideramos que cumple con los requisitos para un trabajo de investigación a nivel pre grado, conforme a los parámetros de la Universidad Alas Peruanas.

DEL CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

R

- Descripción de la realidad problemática

El trabajo de investigación muestra la realidad del mercado de las telecomunicaciones posterior a la privatización, la cual trajo el desarrollo de este sector y como tal la necesidad de un organismo regulador OSIPTEL, el mismo que tiene como una de sus tareas adaptar un marco jurídico orientado a la defensa del cliente, de los abusos de los operadores.

- Justificación e importancia de la Investigación

La investigación se justifica porque se debe de establecer actualizadamente, si es que la participación de OSIPTEL como organismo regulador, cumple adecuadamente en la defensa de los derechos patrimoniales de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

DEL CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

- Antecedentes de la Investigación

Considera adecuadamente los antecedentes nacionales e internacionales, tomando en cuenta para el efecto, el sistema de referencias APA –sexta edición-.

- Bases teóricas

El fundamento teórico del trabajo de investigación, toma en cuenta la importancia de los temas a partir de las variables de investigación, considerando las normas APA, específicamente en cuanto al sistema de referencias bibliográficas.

- Bases Legales.

Se considera la normatividad vigente, respecto al tema materia de estudio, tomando en cuenta su jerarquía Kelsiana de los diferentes cuerpos legales existentes, tanto en el país como en el extranjero.

- Definición de términos básicos

Conceptúa los términos relacionados con las variables y dimensiones del tema en estudio.

DEL CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

- Análisis de Tablas y resultados

Se cumple con los requisitos exigidos por la Universidad Alas Peruanas.

- Discusión de Resultados

Se desarrolla de acuerdo a las exigencias de un Trabajo de Investigación de nivel universitario.

– Conclusiones

Son formuladas en forma coherente de acuerdo a los objetivos de la investigación.

– Recomendaciones

Estas guardan relación con las conclusiones

– Fuentes de Información

Las fuentes de referencia citadas, corresponden al formato de las normas APA.

CONCLUSION

Por lo expuesto, habiéndose cumplido con las sesiones de asesoramiento correspondiente al **aspecto temático** considero que el Bachiller WILSSON ANTONIO VARGAS VALENCIA ha realizado **la tesis** conforme exigencias establecidas por la Facultad de Derecho y Ciencia Política, para su preparación y elaboración; el mismo que está concluido y listo para ser sustentado.


Dra. Sara Ynes Tello Cabello

Docente Asesor

Código 002006

Dedicatoria

A Dios, mis padres, esposa e hijos por su invaluable apoyo en la consecución de mis objetivos personales.

Agradecimientos

A mis profesores por su apoyo y a mis compañeros de clase por su compañerismo.

Reconocimiento

A mis asesores

RESUMEN

Esta investigación titulada: **“Efecto jurídico funcional de osiptel en la percepción de protección de derechos por los usuarios de telecomunicaciones. Lima 2016”**, tiene el objetivo determinar cuál es la percepción que tiene el usuario respecto a la defensa de sus derechos cuando recurre a OSIPTEL”, abarcando aspectos teóricos, y prácticos por lo que para ello se aplica un instrumento que permita a través de una encuesta en cuanto a recoger de los usuarios de telefonía, información relevante. Esta investigación de diseño no experimental transversal, de método deductivo hipotético, ha tomado como muestra para análisis ciento cincuenta usuarios de telefonía del distrito de Lima Metropolitana, el instrumento aplicado es un cuestionario, que permite recoger información sobre la percepción de la función de OSIPTEL y la defensa de los derechos del usuario.

Finalmente se alcanza a reconocer la relación causal significativa negativa entre las dos variables, Lima 2016.

PALABRAS CLAVES: Derecho de usuarios, Organismo supervisor, OSIPTEL.

ABSTRACT

This investigation entitled: "Functional legal effect of OSIPTEL in the perception of protection of rights by telecommunications users. Lima 2016 ", has the objective to determine what is the perception that the user has regarding the defense of his rights when he resorts to OSIPTEL", covering theoretical and practical aspects, for which reason an instrument that allows through a survey in terms of collecting telephony users, relevant information. This non-experimental cross-sectional design research, based on a hypothetical deductive method, has taken as sample for analysis one hundred and fifty telephony users from the Metropolitan Lima district, the applied instrument is a questionnaire, which allows collecting information on the perception of OSIPTEL's function and the defense of the user's rights.

Finally, it is possible to recognize the significant negative causal relationship between the two variables, Lima 2016.

KEYWORDS: Users' Rights, Supervisory Body, OSIPTEL.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos	iii
Reconocimiento	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE.....	vii
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I	11
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1. Descripción de la realidad problemática	11
1.2. Delimitaciones de la investigación	14
1.2.1 Delimitación Social.....	14
1.2.2 Delimitación Espacial	14
1.2.4 Delimitación conceptual	14
1.3. Formulación del problema	16
1.3.1. Problema General	16
1.3.2. Problemas Específicos	16
1.4. Objetivos de la investigación.....	16
1.4.1. Objetivo General.....	16
1.4.2. Objetivos Específicos	17
1.5. Hipótesis de investigación	17
1.5.1. Hipótesis General.....	17
1.5.2. Hipótesis Específicas	17
1.6 Operalización de variables:.....	18
1.7. Metodología de investigación	19
1.7.1. Tipo y Nivel de Investigación	19
1.7.2. Método y diseño de investigación	20
1.7.3. Enfoque de la Investigación.....	21
1.7.3.2 Muestra	22

1.7.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
1.7.4.2. Instrumentos.....	23
1.7.5 Fuentes	24
1.7.6 Criterios de validez y confiabilidad de los instrumentos.....	24
1.8. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación	26
1.8.1 Justificación	26
1.8.2 Importancia.....	29
1.8.3 Limitaciones	30
CAPÍTULO II.....	31
MARCO TEÓRICO	31
2.1 Antecedentes de investigación	31
2.1.1 Nacionales.....	31
2.1.2 Internacionales	33
2.2 Bases teóricas.....	34
2.2.1 Percepción de la Función de OSIPTEL	34
2.2.2. La Variable Independiente de la Función de OSIPTEL	45
CAPÍTULO III.....	54
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	54
3.1. Análisis de datos.....	54
3.1.1. Análisis inferencial. Prueba De Hipótesis	57
3.1.3. Hipótesis específica 2	67
3.2. Discusión de resultados:	70
Conclusiones.....	73
Recomendaciones	74
Fuentes	76
ANEXOS	78
Cuestionario.....	79
Efecto jurídico funcional de OSIPTEL.....	79
Protección de derechos por los usuarios	80
ANTEPROYECTO DE LEY.....	82
Matriz operacionalización variable.....	87

INTRODUCCIÓN

Los cambios que se dieron en el país en la década de los noventa, se privatizan las telecomunicaciones, conformando parte de un servicio que da origen a una problemática teniendo en cuenta que las consecuencias del desarrollo de este sector, en los primeros años, tuvimos el monopolio de Telecomunicaciones, como es el caso de la Telefónica del Perú, quien de acuerdo al contrato de privatización tenía cinco años para adecuarse antes que ingresaran otros operadores, sin embargo Telefónica de capitales españoles, solicitó la liberalización del mercado un año antes del plazo previsto según contrato, en consecuencia, podían ingresar nuevos operadores, es así que este mercado sufrió un cambio con los nuevos operadores que iban ingresando al mercado, lo cual trajo un fuerte desarrollo, inclusión de nuevas tecnologías y principalmente, facilitar a los usuarios el acceso a servicios de telecomunicaciones.

Este despegue del mercado de las telecomunicaciones trajo como consecuencia, ciertos abusos, nuestra normativa no estaba preparada, para este rápido despegue de este sector, problemas en la calidad del servicio, precios elevados de los distintos servicios. Ante los incesantes reclamos de los usuarios, surgieron las asociaciones de consumidores, y OSIPTEL creada con el fin de supervisar este sector no lograba coadyuvar la normativa pertinente que permitiera, hacer frente a los abusos de los operadores.

El presente trabajo pretende identificar estas debilidades que no permiten un real crecimiento de este sector, identificando, las debilidades en la normativa, y confirmar si los clientes cuentan con recursos para enfrentar los abusos de los operadores, realmente conocen y si las utilizan adecuadamente en defensa de sus intereses.

El tema del trabajo es analizar el efecto jurídico funcional que se prevee en OSIPTEL para proteger los derechos reconocidos al usuario de telecomunicaciones, Se hace el trabajo para destacar la infuncionalidad de los

entes supervisores respecto a los operadores en agravio de los usuarios. Se hace para proponer un anteproyecto de Ley. Está pensado en un enfoque Cuantitativo con aporte jurídico. El método es el deductivo hipotético.

Esta investigación se compone de tres capítulos:

El Capítulo I, desarrolla el problema investigado, describiendo la realidad para alcanzar a determinar que existe relación entre la percepción del usuario respecto a la defensa de sus derechos por parte de OSIPTEL, teniendo en cuenta aspectos teóricos prácticos respecto a la toma de encuestas a los usuarios de telefonía, para lo cual se han formulado hipótesis de estudio, justificación e importancia de investigación. La Metodología aplicada en esta investigación, es de enfoque cuantitativo, nivel básico.

Capítulo II: Marco Teórico, recopila los antecedentes consignando tesis relacionados al tema de cómo es percibido por el usuario el cumplimiento de las funciones atribuidas a OSIPTEL, analizando para ello las teorías, las normas y el funcionamiento en el contexto real, siendo necesario para alcanzar datos que en este último término se aplique un instrumento a los usuarios de telefonía.

Capítulo III: Se realizó la sistematizó la información recolectada a fin de su procesamiento, análisis e interpretación de datos y se representan en cuadros y gráficos tratados con la técnica estadística SPSS 22.

Finalmente se adjuntan anexos: i) instrumentos aplicados y ii) la matrices de esta investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Normativamente según establece: artículo 3, de la ley N° 27332. “ley marco de los organismos reguladores de la inversión privada en servicios públicos” modificada en parte por: i) ley N° 27631 y ii) ley N° 28337.

La función normativa que se atribuye a OSIPTEL, le facultad para dictar, reglamentos, normas, dentro de las materias de competencia, permitiéndole regular procedimientos en los que se encuentren vinculados: i) intereses, ii) obligaciones y iii) derechos de entidades o actividades cuya supervisión están bajo su cargo. Teniendo en cuenta que el D. S. N° 013-93-TCC “Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones”, que en artículo 76° garantiza la calidad y eficiencia de servicios prestados por empresas operadoras; y que el artículo 8° del D. S. N° 008-2001-PCM “Reglamento General del OSIPTEL”, aprobado (reglamento general), se dispone que las actuaciones del Organismo, están orientadas a promover las inversiones favoreciendo: i) la cobertura y ii) calidad de servicios públicos de telecomunicación, tal que se promueva la libre y leal competencia.

Del análisis del artículo 19 reglamento general, cuyo objetivo específico para OSIPTEL, es promover condiciones para alcanzar competencia en el servicio de telecomunicaciones, permitiendo elevar estándares de y cumplir con

mantener informado al usuario, por ello OSIPTEL, en Resolución N° 040-2005-CD/OSIPTEL (Reglamento de calidad), establece parámetros para la calidad del servicios, teniendo en cuenta que con la Resolución N° 012-2008-CD/OSIPTEL (Reglamento de calidad), se modifica los siguientes aspectos: indicadores de calidad de voz y , cobertura, para ello se faculta a la gerencia de fiscalización y supervisión. Realizar Procedimientos de Supervisión; y se incluye escala de valores y escenarios para su aplicación.

Mediante Resolución N° 029-2009-CD/OSIPTEL, que aprueba procedimientos para supervisar indicadores de calidad, y su modificatoria mediante Resolución N° 143-2010-CD-OSIPTEL, lo que genera la necesidad de reconocer si se está cumpliendo con las normativas.

En la actualidad, se ha podido recoger de los funcionario de OSIPTEL, declaraciones que reflejan la necesidad de incremento de escalas de multas, los cuales serán dirigidos a un Fondo de Inversión en Telecomunicaciones, que atienda necesidades que existan en el organismo regulador, apreciación recogida por (Rodríguez Lobatón, 2008, pág. 187): “Con la excusa de plasmar esta exigencia se ha presentado en el Congreso de la República un Proyecto de Ley que incrementa de forma considerable el rango de las multas que impone OSIPTEL.”Haciendo referencia a un Proyecto de Ley, que delimitaba los rangos de multa presentado en el año 2006 (P. L: N° 1926-2006-CR) esta concepción se sustenta teniendo en cuenta que un nivel de sanciones mayor es disuasivo, con la finalidad de evitar conductas antijurídicas, por parte de las Empresas Operadoras que se desenvuelven en el mercado de telecomunicaciones, idea que se ha considerado errada, pues se ha evidenciado en otros contextos que el fin no se alcanza, tal que revisando respecto a la pena de muerte, esto no ha alcanzado a retraer la conducta de los malhechores, existiendo numerosos asesinatos. Por ello un nivel de multas excesivamente alto no es mecanismo que garantice cumplimiento estricto del marco normativo, por el contrario su efecto puede ser lesivo para el ingreso de nuevas inversiones al sector afectando niveles potenciales de competencia.

Teniendo en cuenta que son los funcionarios de OSIPTEL, los que reconocen que los incentivos perversos eliminados con la remisión de montos de las multas al FITEL. Por lo que es relevante considerar que el diseño institucional de OSIPTEL, como órgano encargado de aplicar Procedimiento Específico, adaptado a la división de dependencia para la instrucción y el órgano que impone sanción, a fin de reflejarse si es el mecanismo más idóneo que permita la investigación de infracciones e imponer sanciones. Por ello cabe preguntar si es adecuado el diseño institucional ante la percepción de los usuarios es negativa en realidad.

El “tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios” TRASU de OSIPTEL, es reconocido como la última instancia para dar solución a controversias mediante el recurso de apelación o queja, que se presentan ante las Empresas operadoras por procedimiento de solución de reclamos, teniendo facultades para expedir resoluciones que constituyen precedente en materia administrativa, permitiendo tal como se enmarca en la web, “orientar a usuarios y empresas para alcanzar criterios que permitan interpretar las normas que regulan la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.” (OSIPTEL, 2017) así también en el portal revela los siguientes datos estadísticos al 2017: “Entre Enero y Septiembre del presente año, el TRASU ha resuelto 13.822 expedientes; de los cuales 12.979 correspondieron a recursos de apelación de usuarios que no estuvieron de acuerdo con la decisión que en primera instancia tomó la empresa operadora respecto a su reclamo.”

Adicionalmente, se refleja (OSIPTEL, 2017) “Los nueve primeros meses del año se resolvieron un total de 843 quejas, las mismas que se originan cuando los usuarios denuncian que la empresa operadora ha cometido trasgresiones en el procedimiento de reclamo o ha incumplido con ejecutar lo ordenado por el TRASU.”

1.2. Delimitaciones de la investigación

1.2.1 Delimitación Social

Los sectores involucrados son en realidad los usuarios de telefonía básica en Lima. Se aplica la encuesta vía cuestionario en las viviendas con usuarios de telefonía.

1.2.2 Delimitación Espacial

Se realizó en el ámbito de Lima Cercado.

1.2.3 Delimitación Temporal

La investigación se realiza desde marzo 2016 a enero 2017.

1.2.4 Delimitación conceptual

Función de OSIPTEL:

Los enfoques teóricos, parte de las fuentes concretizadas por: (Leon Cox, 2016) *“Potestad sancionadora del OSIPTEL en el incumplimiento del marco normativo.”* (Estupiñan Fuentes, 2008) *“Influencia de la telefonía móvil en los cambios culturales y sociales de los jóvenes.”* y (Coloma Correa & Tarziján Ramírez, 2002) *“Análisis de la sustitución entre la telefonía fija local y la telefonía móvil en Chile y alguna evidencia internacional.”*

Son las labores propias que en este caso se operativizan como función supervisora y de resolución de conflictos en las telecomunicaciones, permitiendo que la actual normativa, motive a las empresas operadoras cumplir compromisos asumidos al firmar contratos de concesión. El Ministerio de Transportes y Comunicaciones, reconocen las obligaciones que recaen en las Empresas para proveer de mayor cobertura obligando a OSIPTEL a descentralizar sus funciones alcanzando a diferentes provincias.

Y es que en la actualidad la entidad no se da abasto para supervisar y fiscalizar los servicios de telecomunicaciones -cuyas ventas totales de los operadores se han situado por los US\$ 6.500 millones en el 2014- en todo el país, por lo que más allá de las multas -señala- es necesario ampliar su capacidad de supervisión y fiscalización. Si no tenemos servicios de calidad, tanto en provincias como en las grandes ciudades, no podemos hablar de inclusión social.

Derecho del usuario:

Así mismo el enfoque doctrinario de la presente variable, está en la posición de (Lenis Mejía, 2003). *“Las agencias independientes o comisiones de regulación.”*; (Ocampo Cano & García Cerrón, 2013) *“La aplicación de la reincidencia en las infracciones.”* (Valladares Rugel, 2014) *“Régimen sancionador en el sector de telecomunicaciones y cumplimiento del marco normativo de usuarios.”*

OSIPTTEL, al ser ente regulador de la regulación del servicio de telecomunicaciones, se encuentra en nuevo escenario que requiere fortalecer su rol, promover la competencia y adaptarse a la necesidad de estimular la competencia acorde al precepto constitucional, garantizando además la protección del usuario es decir alcanzar un equilibrio en la interacción de estos agentes,

Los cambios estructurales de la relación del Estado, los particulares, a partir de los años ochenta, tiene cambio significativo debido al nuevo sistema económico, que protege al inversionista, sin descuidar la regulación de los servicios de carácter público, por ser áreas que garantizan el bienestar social, es así que las denominadas áreas sensibles (energía o finanzas, entre otras), conforman parte de atención especial por parte del Estado, tal como se refleja

globalmente como preocupación para la Unión Europea y América Latina, cuyo mercado de telecomunicaciones es de calidad, para garantizar la competencia permitiendo al usuario elegir el proveedor de servicios en atención a sus necesidades, a la mejor oferta a los usuarios, plasmando con ello la defensa de sus derechos patrimoniales.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Cuál es el efecto jurídico funcional de OSIPTEL en la percepción de protección de derechos por los usuarios de telecomunicaciones. Lima 2016?

1.3.2. Problemas Específicos

1. ¿Cuál es el efecto jurídico funcional de OSIPTEL en la percepción de la función supervisora por los usuarios de telecomunicaciones. Lima 2016?
2. ¿Cuál es el efecto jurídico funcional de OSIPTEL en la percepción de la función de resolución de conflictos por los usuarios de telecomunicaciones. Lima 2016?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar el efecto jurídico funcional de OSIPTEL en la percepción de protección de derechos por los usuarios de telecomunicaciones. Lima 2016.

1.4.2. Objetivos Específicos

- a. Analizar el efecto jurídico funcional de OSIPTEL en la percepción de su función supervisora por los usuarios de telecomunicaciones. Lima 2016.
- b. Evaluar el efecto jurídico funcional de OSIPTEL en la percepción de su función de resolución de conflictos por los usuarios de telecomunicaciones. Lima 2016.

1.5. Hipótesis de investigación

1.5.1. Hipótesis General

La incapacidad jurídica funcional de OSIPTEL afecta negativamente en la protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones. Lima 2016.

1.5.2. Hipótesis Específicas

- a. El efecto jurídico funcional de OSIPTEL en la percepción de su función supervisora de OSIPTEL, establece un efecto negativo en la protección del Derecho del usuario de telecomunicaciones. Lima 2016.
- b. El efecto jurídico funcional de OSIPTEL en la percepción de su función de resolución de conflictos de OSIPTEL, establece un efecto negativo en la protección del Derecho del usuario de telecomunicaciones. Lima 2016.

1.6 Operalización de variables:

a. Efecto jurídico funcional de OSIPTEL

Tabla 1

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Rango
Función supervisora	a) OSIPTEL supervisa correctamente a las empresas operadoras de Telecomunicaciones. b) No deberían crearse normas que mejoren el rol supervisor de OSIPTEL ya que este ya cuenta con las normas suficientes c) OSIPTEL cumple adecuadamente su función al solucionar reclamos de los usuarios.	03	Si: 2 No: 1
Función de resolución de conflictos	a) Sabe que Normas regulan el rol Supervisor de OSIPTEL b) Sabe dónde puede acudir para que le resuelvan sus reclamos. c) Tiene conocimiento de cómo hacer valer su reclamo cuando es rechazado	03	

b. Protección de derechos por los usuarios

Tabla 2

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Rango
Derecho patrimonial	a) Al realizar el contrato sobre la adquisición por compra y venta del producto se le da el tiempo suficiente como para leer todos los términos y condiciones establecidos por lo que está recibiendo. b) La Constitución respalda los derechos del usuario y el rol de los Organismos Supervisores. c) Cree usted que la mayoría de usuarios están conformes con el rol Supervisor del OSIPTEL	03	Si: 2 No: 1
Carácter preventivo	a) En los últimos 5 años con el boom de la telefonía móvil ha mejorado la protección de los derechos del usuario. b) La norma, al ser más rígida ejerce mayor presión a OSIPTEL para el cumplimiento de sus funciones y la protección a los derechos del Usuario favorecería a los ciudadanos. c) Se protegen los derechos del usuario de telefonía móvil.	03	
En su Dimensión de Empresas Operadoras	a) OSIPTEL supervisa correctamente pese a haber fallas normativas o vacíos legales. b) Existe una buena política de protección de derechos del consumidor y su rol supervisor de OSIPTEL c) Las Empresas Operadoras cumplen eficazmente las normas en materia de Telecomunicaciones	03	

1.7. Metodología de investigación

1.7.1. Tipo y Nivel de Investigación

1.7.1.1. Tipo de Investigación

A decir de (Sánchez Carlessi, 1998) “La investigación pura o fundamental, nos lleva a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación, no tiene objetivos prácticos específicos. Mantiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, orientándonos al descubrimiento de principios y leyes.” Es así que esta investigación alcanza su utilidad teniendo en cuenta que la información que se recoge de la realidad, enriquece el conocimiento.”

Es pertinente anotar que la presente investigación de tipo sustantivo, estudia las variables, se llegan a una sistematización teórica de la problemática. De la misma posición refiere respecto (Zorrilla Arena, 2010, pág. 93) “Busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.”

1.7.1.2 Nivel de Investigación

Afirman (Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 108) “Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos;

es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales.” Es decir que la naturaleza de la investigación, se realiza en un estudio descriptivo explicativo, que se centra en el fenómeno para entenderlo y explicar su manifestación, teniendo en consideración la relación causal entre las variables, sin manipular las variables.

1.7.2. Método y diseño de investigación

1.7.2.1. Método de Investigación

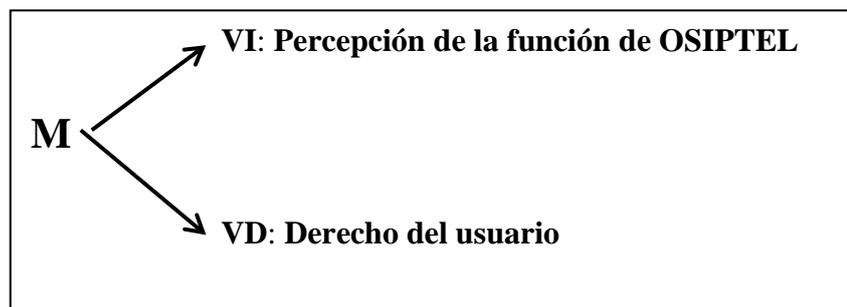
Para esta investigación el método aplicado es el hipotético deductivo, permitiendo al investigador, formule sus hipótesis, que son inferenciadas con la medición de los datos recogidos y poder presentar sus conclusiones. Este método dentro de un enfoque cuantitativo, requiere también un método analítico, que abarca el análisis de las partes del problema para poder comprender el fenómeno y explicarlo.

1.7.2.2. Diseño de Investigación

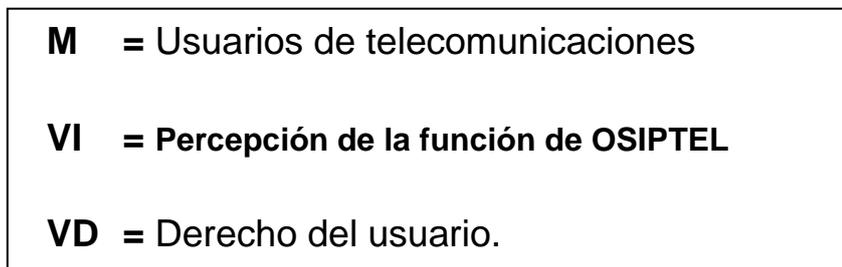
Respecto al diseño de investigación expresan:

(Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) “Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.”

Teniendo en consideración que esta investigación no manipula la variables, corresponde un diseño no experimental, que permite observar la problemática dentro del contexto sin construir situaciones tal que las variables (independiente y dependiente) ocurren y sin que sean manipuladas, manipularlas, es decir que el investigador carece de control sobre estas, cuyo esquema a seguir es el siguiente:



Dónde:



1.7.3. Enfoque de la Investigación

El enfoque cuantitativo permite la medición datos en función de los datos recogidos al aplicar los instrumentos de cada variable.

- Percepción de la función de OSIPTEL
- Derecho del usuario.

1.7.3.1. Población

La población a decir de (Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 236) “Aquí el interés se centra en *qué o quiénes*, es decir, en los sujetos, objetos, sucesos o comunidades de estudio (las unidades de análisis), de cual depende del planteamiento de la investigación.” En esta investigación la población está constituida por usuarios de telefonía de Lima Metropolitana.

Tabla 3: Población

DISTRITO	TOTAL Viviendas
Lima Cercado	250,000 usuarios de telefonía en dicha cantidad de viviendas

Fuente: INEI Censo 2013.

1.7.3.2 Muestra

Respecto a la muestra, citando nuevamente a (Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 277) “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.” Por lo tanto el tamaño de la muestra se calcula considerando el método de muestreo no probalístico, lo cual permitió aplicar los instrumentos a ciento cincuenta usuarios a pie de Lima Cercado, sin requerir de fórmulas estadísticas para tal fin.

Tabla 4: Muestra

DISTRITO	TOTAL Usuarios encuestados
Lima Cercado	Muestra no probabilística accidental: 150 usuarios

Fuente: Elaboración propia

1.7.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

1.7.4.1. Técnicas de Recolección de Datos

Las principales técnicas a utilizar son las siguientes:

- a) Para la recolección de Información teórica. En esta investigación se ha recopilado información de diversas fuentes bibliográficas y hemerográficas; para lo cual se ha reconocido la originalidad de dichas fuentes considerando que se han revisado: i) libros, ii) revistas, iii) investigaciones anteriores, iv) periódicos escritos; y otros.
- b) Para la recolección de datos, se aplica a una muestra determinada 02 instrumentos, bajo la técnica de la encuesta.
- c) Para el muestreo, se ha utilizado el método aleatorio accidental, para la determinación de la muestra, considerando que está se conforma de ciento cincuenta usuarios de telefonía en el distrito de Lima Metropolitana.

1.7.4.2. Instrumentos

Los instrumentos permiten recopilar información, a través de dos cuestionarios, que reflejarán la percepción del usuario sobre las funciones de OSIPTEL respecto a la defensa de sus Derechos patrimoniales, al respecto refieren:

(Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 310) “El cuestionario, tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Comentaremos primero sobre las preguntas y luego sobre las características deseables de este tipo de instrumento, así como los contextos en los cuales se pueden administrar los cuestionarios.”

1.7.5 Fuentes

A través del Juicio de expertos, se ha alcanzado a verificar la validez de los instrumentos, para lo cual se han contemplado:

Validez Interna, por la cual se reconoce que los instrumentos han sido estructurados considerando las dimensiones de cada variable, las que se desglosan en indicadores, a fin que los ítems propuestos están en concordancia con los objetivos de investigación permitiendo comprobar lo previsto en este estudio.

Validez de constructo, que reconoce que al elaborar los instrumentos, se ha tenido en consideración los objetivos planteados en esta investigación, la misma que se refleja en la operacionalización de variables e indicadores.

1.7.6 Criterios de validez y confiabilidad de los instrumentos

La validez refleja el grado de verdad de la variable, por ello se considera para la elaboración de los ítems el contenido que compone cada una de las variables, en consideración de lo que se desea medir es decir que debe existir concordancia entre los ítems y los indicadores establecidos para cada dimensión de las variables. Por lo que se ha previsto que: i) las instrucciones sean precisas, ii) la estructura sintáctica

encuentre acorde con un lenguaje de uso común, iii) que las preguntas no sean ambiguas, incongruentes.

La confiabilidad del instrumento refleja el grado en el que el instrumento ofrece resultados consistentes, por ello los cuestionarios están compuesto por ítems relacionados a aspectos fundamentales que se desenvuelven en torno a los indicadores previstos, permitiendo que la medición alcance a reflejar que la aplicación del instrumento permitirá resultados significativos para dar respuesta a la problemática, teniendo en cuenta que para la interpretación se ha considerado Alfa de Crombach, cuya escala es la siguiente:

-1 a 0	No confiable.
0.01 a 0.49	Confiabilidad baja
0.5 a 0.75	Confiabilidad moderada.
0.76 a 0.89	Confiabilidad. fuerte
0.9 a 1	Confiabilidad alta

Para recolectar datos el instrumento considerado ha sido el cuestionario, teniendo como criterio de inclusión la percepción del usuario respecto a las funciones propias de OSIPTEL en defensa de sus Derechos por lo que se aplicará la encuesta a una muestra aleatoria conformada por un número significativo de usuarios de telefonía, en el cual el criterio de inclusión es accidental y corresponde al uso del servicio y el de exclusión cuando las personas no hacen uso del servicio.

1.8. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación

1.8.1 Justificación

Justificación teórica.

Afirman respecto a la justificación teórica:

(Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 51) “La mayoría de las investigaciones se efectúan con un propósito definido, pues no se hacen simplemente por capricho de una persona, y ese propósito debe ser suficientemente significativo para que se justifique su realización. Además, en muchos casos se tiene que explicar para qué es conveniente llevar a cabo la investigación y cuáles son los beneficios que se derivaran de ella.”

La existencia de un servicio público regulado, cuya finalidad es garantizar que la conducta de los agentes este fundamentada en función de producción y asignación de recursos determinados por la fuerza del mercado, sin que intervenga el Estado, teniendo en cuenta que de darse intervención a través de las agencias reguladoras en las diferentes decisiones productivas de servicios públicos conllevaría a costos altos, además de ineficiencia en el servicio. Es por ello que el presente estudio está justificado para establecer en la realidad actual, si la funcionalidad de OSIPTEL alcanza a garantizar al usuario la defensa de derechos patrimoniales.

Justificación práctica

La justificación práctica surge del propósito de reconocer un fenómeno para responder a sus problemáticas, tal como reconocen, (Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 52) “Implícitamente se formulan las interrogantes ¿Ayudan a resolver algún problema real?, ¿tiene implicaciones trascendentales para una gama de problemas prácticos?.” Teniendo en cuenta que al delimitar los aspectos que garanticen la protección de derechos constitucionales reconocidos a las empresas: i) libre empresa, ii) libertad de contratación y iii) propiedad; se debe alcanzar mediante la regulación el equilibrio ante el usuario, a través de la protección del funcionamiento del mercado, sin la presencia de prácticas abusivas, monopolios.

Todo marco regulatorio debe contemplar mecanismos que permitan la solución de controversias, sobre todo teniendo en cuenta que existe falta de confianza al sistema de justicia. Por ello que contemplar los mecanismos de solución de controversias la intervención produzca efectos positivos, que permitan evidenciar el adecuado funcionamiento del sistema de justicia.

Justificación Metodológica

La presente investigación tiene como justificación metodológica, en función a las preguntas previstas al determinar la necesidad de analizar el fenómeno, teniendo en cuenta el análisis que realizado en que se prevee:

(Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 52) “En este aspecto se formulan indirectamente las preguntas para el

investigador ¿la investigación contribuye a la definición de un concepto, variable o relación entre variables?, ¿pueden lograrse con ella mejoras en la forma de experimentar con una o más variables?, ¿sugiere como estudiar adecuadamente una población? Desde luego, es muy difícil que una investigación pueda responder positivamente a todas estas interrogantes; algunas veces solo cumple un criterio.”

Con lo cual surge respecto al fenómeno bajo análisis reconocer respecto a: i) ¿Qué aspectos relativos a la operación de las empresas debe estar regulado?, teniendo en cuenta la regulación debe alcanzar a evitar se afecte el bienestar de los usuarios, para lo cual es necesario reducir incentivos a los agentes que hagan factible funcionen en contra de la competencia, permitiendo que las políticas regulatorias, atiendan en función de precios, de calidad, de provisión; y de medidas que afecten a la empresa privada que aprovecha la posición dominante dentro del mercado, perjudicando al usuario y a otras unidades productivas mediante conductas anticompetitivas.

Justificación legal o jurídica

Esta investigación ha previsto la existencia de un vacío normativo, justificación que alcanza a ser reconocida en el ámbito jurídico, por ello considerando que una investigación se justifica por la utilidad de los resultados y su aporte, tal como refieren en cita de:

(Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 52) “Con la

investigación, se llenará algún vacío de conocimiento?, se podrán generalizar los resultados a principios más amplios?, la información que se obtenga puede servir para revisar, desarrollar o apoyar una teoría?, ¿se podrá conocer en mayor medida el comportamiento de una o de diversas variables o la relación entre ellas?, ¿se ofrece la posibilidad de una exploración fructífera de algún fenómeno o ambiente?, ¿qué se espera saber con los resultados que no se conociera antes?, ¿se pueden sugerir ideas, recomendaciones o hipótesis para futuros estudios?.”

En este contexto se cumple con establecer que existe afectación al usuario del servicio de telefonía, permitiendo con ello proponer alternativas, previsiones que promuevan la generación de regulación para garantizar el funcionamiento de OSIPTEL.

1.8.2 Importancia

Según expresa (Sierra Bravo, 1994, pág. 12), “Se puede decir que la finalidad de la investigación social en su conjunto, es el conocimiento de la estructura e infraestructura de los fenómenos sociales, que permita explicar su funcionamiento (investigación básica) con el propósito de poder llegar a su control, reforma y transformación “

Por lo que los resultados que se producen en esta investigación, sirva para efectos de una toma de conciencia formal de la calidad de servicio funcional de OSIPTEL y consiguientemente se reestructuren sus normatividades.

El aspecto social se viene a resaltar por el enfoque cuantitativo proposicional de un anteproyecto, dado que, se reliva la funcionalidad del ente supervisor de Telefonía. En lo económico es importante porque protege el consumo de los usuarios de telefonía. Debiendo tener mayor cuidado como política de Estado, el velar por los intereses de los usuarios.

1.8.3 Limitaciones

Teórica: respecto a las limitaciones teóricas teniendo en cuenta a:

(Bardales Torres, 2009, pág. 96) “Está determinada por la existencia de investigaciones afines a que pretendemos realizar dentro del ámbito científico, estas limitantes circulan como teorías científicas en las distintas fuentes bibliográficas, permiten tener una visión general del problema y comprender mejor las variables de investigación. La especificación y cuantificación de las teorías, es una característica de esta limitante.”

Teniendo en cuenta la existencia de limitaciones debido a la escasez bibliográfica sobre la especialidad de derecho de las telecomunicaciones y OSIPTEL, aunque se tienen excelentes artículos por Internet los cuales han sido consultados; así como, material bibliográfico relacionado con materia administrativa como una fuente a la presente tesis. En cuanto a la reacción de los trabajadores de dicha Institución se mostraron colaboradores con pequeñas excepciones pero se demostró el escaso conocimiento de las mismas e inadecuadas implementaciones bibliográficas por parte de la oficina regional de OSIPTEL.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de investigación

2.1.1 Nacionales

(Valladares Rugel, 2014) *“El régimen sancionador en el sector de telecomunicaciones y cumplimiento del marco normativo de los usuarios.”* Que desarrolla investigación referente a la función fiscalizadora y sancionadora en observancia del marco normativo Resolución N°138-2012- CD/OSIPTEL “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.” Que en anexo 5 “Régimen de infracciones y sanciones,” reconoce la potestad administrativa sancionadora por infracciones que recaen en los usuarios, se vulneran derechos sin que OSIPTEL inicie procedimiento sancionador. Además de indicar respecto a apelaciones se eleven al tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios, (TRASU), por los procedimientos de reclamo contra empresas operadoras, que no se han sancionado, revelando infracción normativa, teniendo en cuenta que recae en OSIPTEL ejercer las funciones dentro del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones.

(**Leon Cox**, 2016) “*Potestad Sancionadora del OSIPTEL en el incumplimiento del marco normativo.*”. Investigación que fundamenta: i) Jurídicamente la importancia de la potestad administrativa sancionadora del OSIPTEL, ii) Económico, relacionada a la conformación del “fondo de inversión en telecomunicaciones.” y iii) social, teniendo en cuenta el derecho a protección reconocido constitucionalmente. Estos aspectos son relevantes, por que contribuyen a reconocer el funcionamiento de OSIPTEL, como organismo facultado para sancionar bajo un modelo regulatorio que permita aplicar las normas en defensa del usuario y proponer adecuaciones que permitan efectivizar el funcionamiento de la entidad.

(**Ponce Arqueros**, 2014) “*Regulación y Competencia para la Universalización de los servicios públicos de telecomunicaciones.*” Esta investigación, estudia pormenorizadamente las instituciones jurídico económicas, cuyo ámbito permita regular el servicio público de telecomunicaciones, desde una percepción de políticas que fomenten la competencia y servicio que garantice el bienestar general en el ámbito de las telecomunicaciones, cuyo aporte significativo es respecto a monopolios o estructuras económicas que alteran el funcionamiento del mercado, siendo necesario que se establezcan sistemas de control que garanticen el funcionamiento correcto, mediante la intervención del Estado competente para sancionar la competencia prohibida,

(**Otoya Calle**, 2012) “*El Derecho y la Responsabilidad Social Empresarial.*” reconoce que las empresas transnacionales, requieren un sistema de regulación para su funcionamiento, teniendo en cuenta el poder económico, político y social. Teniendo en cuenta que las formas societarias incluyen personas jurídicas y capital, que depende de una matriz (unidad de control), en la cual la propiedad, participación financiera, estatutos sociales o convenios, se contraponen a la responsabilidad solidaria, para enfrentar posibles efectos tributarios y/o laborales, que por

carencia de personalidad jurídica, no alcanzan a tener autonomía, por lo que actúan con criterios de subordinación generadas por la unidad de dirección. La responsabilidad social empresarial, un tipo normativo y novedoso, que relaciona lo económico-y lo empresarial, que afecta los mecanismos de regulación de conductas, por ello es el código de conducta permite que una empresa transnacional cumpla voluntariamente con los compromisos y normativas públicas, teniendo en cuenta principios, compromisos en su actuación, y normas mínimas al realizar sus operaciones.

2.1.2 Internacionales

(**Estupiñan Fuentes**, 2008) *“Influencia de la telefonía móvil en los cambios culturales y la respectiva regulación en Colombia.”* Reconoce que actualmente existe tendencia mundial de las corporaciones multinacionales. En Latinoamérica Telefónica, llega a ser el operador de comunicaciones local que ha expandido su cobertura en gran parte del mundo, es decir es una compañía multinacional de gran poder adquisitivo y penetración en el mercado, teniendo en cuenta que se basa en economías de escalas y adecuada gestión en costos.

(**Lenis Mejía**, 2003) *“Las Agencias Independientes o Comisiones de Regulación”.* Identifica que el desarrollo de agencias independientes se relaciona al sector en el que se desenvuelven, para las telecomunicaciones, es necesario enfrentarse al ritmo de avances tecnológicos, que generalmente sobrepasa a los sistemas regulatorios, demostrando que este aspecto incide en el desarrollo de una Nación, teniendo en cuenta que el estímulo de la inversión y generación de riqueza puede generar injusticia y pobreza.

(**Coloma Correa & Tarzijan Ramírez**, 2002) *“Análisis de la sustitución entre la telefonía fija local y la telefonía móvil en Chile.”* Reportan un artículo que apoya la hipótesis planteada en esta investigación, teniendo

en cuenta que reconocen que la telefonía móvil, sustituye la telefonía fija, en consideración de la demanda del servicio, debido a los beneficios que ofrece a los usuarios.

(Fidalgo López, 2014) “*La contratación de los servicios de comunicaciones electrónicas (telefonía e internet).*” Investigación que concluye en reconocer que los servicios de comunicaciones electrónicas, conllevan la obligación del operador a prestar el servicio a cambio de una prestación, por lo que estamos frente a un compromiso contractual, en el cual existen medidas de protección a los usuarios. La visión global respecto a la contratación de servicios de comunicaciones electrónicas, existe competencias para su regulación en función de obligaciones contractuales y la protección de consumidores.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Percepción de la Función de OSIPTEL

2.2.1.1 Desarrollo histórico

El Estado peruano a empezar la década de los noventa actuaba como empresario en diversos sectores de la economía, haciendo que las empresas estatales prestadoras de servicios públicos, generen costos significativos para el Estado además de la existencias de tarifas subsidiadas aplicada afectaron considerablemente los ingresos y por ello la capacidad de las mismas de realizar inversiones, situación que mermaba la cobertura y la calidad del servicio. Tal como reflejan los siguientes resultados:

La densidad telefónica era de 2.9 líneas telefónicas por cada 100 habitantes, significativamente menor al promedio correspondiente a países con niveles de ingresos similares al Perú (9.2 líneas telefónicas por cada 100 habitantes). Respecto a la calidad del servicio, únicamente se completaban entre el 35% y el

40% de los intentos de llamada. Las necesidades de inversión en el sector eran inmensas.

En 1992 se inicia el proceso de privatización de empresas estatales, etapa que culmina en 1994. A partir de ese año, y durante los 5 años posteriores, se estableció limitada concurrencia a un único operador de telefonía fija local y larga distancia a nivel nacional e internacional. Sin embargo, la apertura del mercado se adelantó y en agosto de 1998 se permitió la entrada de otros operadores a esos mercados. Los cambios experimentados permiten afirmar que, a raíz de la privatización, ocurrió un importante desarrollo en el sector.

En 1998, con el adelanto de la apertura del mercado, se hicieron cambios en el marco normativo del sector. Con este fin se creó la Comisión Técnica de Telecomunicaciones (CTT) en diciembre de 1997, más de un año y medio antes del fin del período de exclusividad. La comisión, bajo la Secretaría Técnica de OSIPTEL, debía plantear al Consejo de Ministros las medidas necesarias para el adelanto de la apertura. Como resultado del trabajo de la CTT, se publicaron los lineamientos de apertura (D.S. 020-98-MTC) que constituyeron un hito regulatorio. Las inversiones privadas en el sector, luego de alcanzar montos que superaron los dos mil millones de dólares, se han mantenido estables desde 1997.

En el Perú, como principales actores del sector público que regulan las telecomunicaciones son: i) “Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones.” (OSIPTEL) y ii) “Ministerio de Transportes y Comunicaciones.” (MTC). El primero (OSIPTEL) se crea durante el proceso de privatización y reforma regulatoria del sector, cuyo funcionamiento depende de la “Presidencia del Consejo de Ministros” y sobre el cual recae la competencia de interconexión y tarifas, siendo el “Ministerio de

Transportes y Comunicaciones,” el que tiene a cargo: i) fijar la política de telecomunicaciones, ii) otorgar concesiones y iii) administrar recursos escasos como el espectro radioeléctrico y la numeración. Además de la existencia de “Pro Inversión” que es el que tiene bajo su cargo los procesos de convocatoria a la inversión de sector privado.

2.2.1.2 Naturaleza Jurídica

La naturaleza jurídica de OSIPTEL, supone la legitimidad del poder público, que garantiza la regulación al sector de servicio público de telecomunicaciones, cuyo accionar se encuentra bajo un marco normativo que alcance a limitar los excesos en el mercado, además de tener bajo su cargo contratos de concesión, suscritos entre el Estado peruano y los operadores. Teniendo como función administrativa: i) la supervisión y ii) control; permitiendo que se cumplan con los compromisos asumidos respecto a tarifas, promoción de competencia, cobertura del servicio, condiciones de acceso y uso de redes en concurrencia con el “Ministerio de transportes y comunicaciones”, que es el ente encargado de la regulación.

2.2.1.3 Concepto

OSIPTEL “Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones”, creado mediante D. Leg. N° 702, del 11 de julio de 1991, que inicia actividades al instalarse el primer Consejo Directivo (26 enero 1994). Actuando como entidad pública descentralizada, adscrita a la “Presidencia del Consejo de Ministros,” teniendo a su cargo, la regulación y supervisión del mercado de telecomunicaciones, ejerciendo con autonomía e independencia la regulación a las empresas operadoras, para: i) regular, ii) normar, iii) supervisar y iv) fiscalizar, dentro del ámbito de su competencia. El

desarrollo del mercado de telecomunicaciones y el comportamiento de las empresas que prestan el servicio, tanto en su relación con los usuarios, como entre las mismas, deben garantizar el funcionamiento del mercado, con lo cual se permita el equilibrio de las tarifas y promover servicios públicos de telecomunicaciones eficientes.

2.2.1.4 Principios

Principio de Libre Acceso

OSIPTEL está orientada a hacer cumplir a empresas operadoras y usuarios, el libre acceso a la prestación de los servicios públicos, garantizando a estos agentes del mercado la interacción equilibrada, tal como se expresa en los contenidos legales y contractuales previstos.

Principio de Neutralidad

El OSIPTEL, es un organismo autónomo y por ello velará por la neutralidad garantizando el funcionamiento del mercado, cuidando que las empresas no alcancen ventajas respecto a los usuarios, tal como se regula en el artículo 30 de la Ley, es decir sin afectar la inversión privada.

Principio de no discriminación

OSIPTEL no restringe el acceso al mercado de servicios públicos, sino que se concreta a la promoción de la inversión privada, fomentando y reconociendo trato igualitario a los inversionistas, en donde la única limitación recae respecto al cumplimiento de las obligaciones y protección de los usuarios.

Principio de Celeridad

Este principio es fundamental para la solución oportuna de controversias, permitiendo hacer factible que la actuación administrativa de OSIPTEL cumpla con garantizar el reconocimiento de derechos en el menor tiempo posible

Principio de Autonomía

OSIPTEL, es un ente cuyo ejercicio no puede ser direccionado por organismos estatales, ni privados, es decir que las facultades funcionales se sujetan estrictamente a las normas legales de la materia.

Principio de Subsidiariedad

Este principio reconoce facultad de OSIPTEL para actuar subsidiariamente ante supuesto que afectan el mercado y libre competencia, por el efecto que recae en los usuarios y competidores, garantizando protección a la autonomía privada.

Principio de Transparencia

Este principio garantiza que las decisiones emitidas por el órgano funcional de OSIPTEL alcancen a ser conocibles y predecibles, garantizando la debida motivación de decisiones fundamentadas en normas, debiendo ser publicadas, para conocimiento público, además de generar espacios en que se permita aporte de opiniones, excluyendo a las problemáticas que tengan carácter de urgencia o necesidad, según determinará el Consejo Directivo, se excluyan de la previa publicación, y las audiencias sean públicas permitiendo con ello recibir opiniones de los administrados.

2.2.1.5 Finalidad

OSIPTEL, como ente encargado de regular y supervisar el mercado de telecomunicaciones, esta obligado a garantizar: i) competencia en el mercado, ii) calidad de servicios prestados; y iii) respeto a los derechos de los usuarios. Tal que permita que los servicios de telecomunicaciones, favorezcan a los usuarios, por lo que OSIPTEL, fue creado con la finalidad de garantizar se cumplan estándares de calidad y eficiencia permitiendo que el usuario no sea perjudicado por prácticas que afectan la libre y leal competencia, que afecten su decisión al optar por un servicio.

2.2.1.6 Autonomía del organismo regulador

Para la doctrina que desarrolla el tema de regulación, una característica imprescindible que permite garantizar la eficacia de las actuaciones, recae en el reconocimiento de la autonomía del organismo regulador, permitiendo que esta contemple autonomía: i) económica, ii) política y iii) administrativa. Permitiendo con ello que las decisiones y funciones, no sean influenciadas por otros órganos del Estado o agentes privados. La autonomía de los entes reguladores, fortalecen las actuaciones evitando la dependencia de los ciclos políticos. Es así que las entidades públicas: i) ministerios, ii) gobiernos locales y regionales, entre otros, ejercen sus funciones en favor del interés público, evitando injerencias políticas, presión de grupos de poder, que intervengan en las decisiones, haciendo posible entonces que se alcance a desenvolverse en concordancia con los lineamientos de la administración pública, teniendo en cuenta que esta antepone el bien general, respecto al interés de los privados.

Es necesario reconocer que la empresa cuenta con mejores condiciones respecto a los usuarios para influir en los entes

reguladores, por lo que es indispensable asegurar que los funcionarios sobre los cuales se han delegado funciones de carácter regulatorio, actúen objetivamente al tomar decisiones y hacerlas cumplir, por ello la autonomía no solo abarca a la entidad reguladora, si no que alcanza a los funcionarios, que actúan en función al marco normativo de la materia, siendo indispensable que se prevean situaciones de corrupción, a través de mecanismos que aseguren la selección idónea de los funcionarios. Respecto a los directivos, proceso de nombramiento requiere de transparencia para evitar que estos puestos sean asignados dentro del régimen presidencialista que promueve nombramientos a cargos directivos influenciado por factores políticos, afectando con ello la autonomía de los directivos.

La rendición de cuentas, es un mecanismo para garantizar la autonomía de las instancias, teniendo en cuenta que esta revela el actuar incorrecto, es entonces que este mecanismo favorezca la actuación del sector público al tomar decisiones.

Clara delimitación de funciones:

Delimitar las funciones y atribuciones a los organismos reguladores, tiene relevancia teniendo en cuenta que cumple con garantizar que no exista: i) duplicidad de funciones, y ii) aprovechamiento por parte de otros agentes.

Capacidad Institucional:

Para garantizar que el organismo regulador alcance la eficiencia de sus actuación, es indispensable que su estructura este conformada por personal técnicamente preparado, a fin de gestionar y atender controversias dentro del ámbito de competencia y atribuciones, por lo tanto el personal que conforme parte de las

instancias dentro del ente regulador, deben recibir capacitación permanente.

2.2.1.7. Teoría general de la regulación

Desde 1920, el capitalismo sufre grave crisis que se extiende hasta 1930, motivando a grupos intelectuales contraponerse a políticas de “laissez faire”, asegurando el pleno empleo y reducir fluctuaciones económicas, con una política macro económico de fundamento conceptual del keynesianismo. Estados Unidos, impulsó una política que contraria al modelo anterior, amplía el régimen de regulación a monopolios naturales que se presentaban en servicios de utilidad pública (transporte, agua, telecomunicaciones, electricidad, gas, petróleo); orientadas a mejorar la eficiencia y productiva, compensando la ausencia de “presiones competitivas”, evitando que la competencia excesiva genere “guerras de precios” que alcancen a desestabilizar el acceso universal a los servicios.

Se ha reconocido que países desarrollados de Europa Occidental y Japón se caracterizan por monopolios naturales asumidos por empresas estatales, sin tener entonces relevancia la política antimonopólica, movilizando sus recursos a actividades productivas de recursos en sectores específicos. Es la de industrialización, lo que da fuerza política a un modelo de acción pública, racionalidad económica de empresas públicas, política reguladora.

Considerando que la amplia intervención pública en la economía, el análisis económico, planteó reconocer las preferencias individuales y las preferencias sociales que excluya la posibilidad de comparaciones en función de la utilidad, para alcanzar la preferencia social satisfactoria. En tal sentido, la existencia de consenso,

basado en normas éticas y sociales dentro de una cultura en particular, cuya aspiración es el bienestar social requiere de un sistema democrático, que permita a cada individuo dar su opinión en consideración de la voluntad general. La llamada teoría económica de la regulación, considera al funcionario público como operador neutral, al tomar las decisiones que favorecen a la colectividad. Es decir que regulación supone la operación neutral, que alcance a decisiones colectivas, en la cual la función de Estado benefactor propuesta por Pigou, se reconozca en función de favorecer intereses que garanticen el bienestar nacional, siendo entonces relevante que las externalidades en bienes públicos, por la cual la actividad económica, produce efectos externos, costos o beneficios no que no pueden ser atribuidos o cobrados al productor, teniendo en cuenta que estas externalidades no son calculadas para decidir la producción, por que el producto es socialmente eficientes.

2.2.1.8. Aspectos Organizativos. OSIPTEL

La organización de OSIPTEL, goza de autonomía por ello se reconoce:

Autonomía orgánica, que garantiza la descentralización para el ejercicio de las funciones que le son reconocidas, por lo que goza de personería jurídica, autonomía económica, técnica, administrativas y financiera, pudiendo entonces regular y producir actos dentro de los límites del sector reconocido.

La organización de OSIPTEL se asemeja a la de los entes reguladores de Norteamérica y, teniendo en cuenta que estas carecen de personería jurídica propia, no alcanzan a estar subordinadas al poder legislativo, ni autoridad judicial, por lo que ejercen la función reguladora sectorial, con lo cual se puede reconocer que aún no se prevea dotar de personalidad jurídica a la

entidad, esto no es relevante para limitar la autonomía respecto a las atribuciones delegadas. El actual diseño constitucional, permite que los Ministros dividan la Administración pública, en función de los sectores sobre los cuales le recae responsabilidad, en función de garantizar la adecuada administración del Estado. Por ello el tipo de administración de OSIPTEL tiene naturaleza, que garantiza la autonomía o independencia, que debe resguardarse con la finalidad de garantizar la composición y los poderes reconocidos en su estatuto jurídico.

2.2.1.9. Consejo Directivo

El consejo directivo, máximo órgano de dirección, conformado por 5 miembros, quienes ejercen funciones orientadas a establecer políticas y a la dirección del organismo. El Reglamento General de OSIPTEL, en artículo 73, establece parámetros para la designación de miembros que lo conforman, a elección del Presidente de la Republica, con Resolución Suprema, que debe refrendar: i) Presidente del Consejo de Ministros, ii) Ministro de Economía y iii) Finanzas y el Ministro de transportes y comunicaciones.

2.2.1.10 TRASU

Como segunda y última instancia administrativa de OSIPTEL, que resuelve reclamos realizados por los usuarios ante la empresa operadora, recae en el TRASU, revisan los reclamos que se consideran no han sido resueltos debidamente por la empresa operadora, mediante los siguientes procedimientos:

El Recurso de Apelación cuando una Empresa resuelve la controversia y esta no alcanza a satisfacer al usuario.

Queja, mecanismo previsto cuando el usuario ha presentado un reclamo ante la empresa y considera no ha sido tramitado dentro los

parámetros, considerando: a) infracción de plazos, b) suspensión de servicio durante el procedimiento de reclamo, c) incumplimiento de lo ordenado en resolución, d) ante silencio administrativo positivo, y e) cuando se percibe trasgresión normativa.

Ante silencio administrativo, es decir que no exista pronunciamiento y en consideración de plazos establecidos, cuando el plazo para resolver apelaciones por falta de entrega del recibo o la copia de este considerando 15 días útiles y ante complejidad el TRASU está facultado a ampliar a 20 días útiles, para resolver el recurso de apelación.

2.2.1.11. Centro de arbitraje

En el marco normativo OSIPTEL prevee el funcionamiento de un Centro de Arbitraje contribuyendo a la solución de conflictos que surgen entre empresas operadoras de telecomunicaciones, el artículo 3 del “Reglamento de Arbitraje del OSIPTEL”, además de prever otras modalidades de solución de conflictos, con proyección a plasmar la eficacia y celeridad de solución ante controversias. El Centro de Arbitraje actúa siempre que exista suscrita una cláusula arbitral que reconozca a al centro de arbitraje de OSIPTEL y que las materias en controversia estén bajo el dominio de este, por lo que se excluiría la vía administrativa para dar solución a conflictos entre las empresas. Entre las materias no previstas para la vía arbitral, se ha reconocido:

- Afecta intereses de usuarios o empresas operadoras, por incumplimiento de obligaciones que afectan la libre y leal competencia, ante abusos causados por posición dominante en el mercado sea: i) monopolio y ii) prácticas o acuerdos restrictivos.

- Las que conforman parte de la interconexión de redes y servicios que a la suscripción del contrato no han emitido mandato de interconexión. Teniendo en cuenta aquellas que involucren interrupción, suspensión o cese de interconexión por afectar al usuario, reconociendo que los aspectos esenciales de interconexión estén sujetos a regulación.
- Las que se relacionan a las funciones y potestades de supervisión o sanción que tiene reconocidas OSIPTEL

2.2.1.12. Cuerpo colegiado

OSIPTEL, tiene como órganos que conocen y resuelven en primera instancia controversias previstas en reglamento. Los cuerpos colegiados, se conforman por tres o cinco miembros, cuya designación la establece el Consejo Directivo tal como prevee el artículo 95 del “reglamento general de OSIPTEL”.

2.2.2. La Variable Independiente de la Función de OSIPTEL

a) Función Supervisora

(OSIPTEL, 2017) Organismo público especializado, adscrito a la “Presidencia del Consejo de Ministros”, cuenta con personería jurídica de Derecho Público, patrimonio propio y autonomía: i) técnica, ii) administrativa, iii) económica y iv) financiera. Tiene reconocida autonomía para ejercer funciones, según están previstas en reglamento general y normas de la materia. Para alcanzar a resolver controversias a nivel nacional cuenta con oficinas en diferentes ciudades del país, bajo la sujeción de su Consejo Directivo. Las facultades reconocidas son verificar que las empresas operadoras o aquellas bajo su competencia, cumplan con las obligaciones: i) legales, ii) Contractuales y iii) técnicas, por lo que se le faculta a poder solicitar a las empresas la exhibición de información; el acceso a dependencias con la finalidad de verificar el

funcionamiento de equipos e instalaciones, y la gestión de red; hacer copias, realizar exámenes para reconocer el cumplimiento de aspectos técnicos y tecnológicos; además de poder formular preguntas a quienes conforman parte de las entidades, con la finalidad de verificar cumplimiento de cualquier mandato, resoluciones y normas previstas.

Fiscalizadora y sancionadora

OSIPTEL en cumplimiento de sus facultades podrá imponer sanciones o medidas correctivas a las unidades productivas que bajo su ámbito incumplan: i) normas aplicables, ii) normas que regulan la actividad, y iii) incumplimiento de obligaciones estipuladas en contratos de concesión. La función de fiscalización, o denominada de inspección, tiene carácter preventivo, evitando los riesgos y daños, permitiendo que se adopten mecanismos para evitar la trasgresión de la legalidad administrativa y, restablecer el orden perturbado. Es por ello que la función de fiscalización está vinculada a la potestad sancionadora, para garantizar la eficacia de los fines previstos.

La potestad sancionadora, en el sector de telecomunicaciones, existe conexión entre OSIPTEL y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, tal como prevee la Ley 27336 y el TUO de la Ley de Telecomunicaciones:

(OSIPTEL, 2017) “Que su potestad se extiende a infracciones por incumplimiento de normas aplicables, regulaciones y obligaciones de los contratos de concesión de servicios públicos de telecomunicaciones., que alcanza a tipificar hechos u omisiones que configuran infracciones administrativas por lo que prevee sanciones para este sector,

alcanzando a representar una ruptura al principio de legalidad. Además de notar que el procedimiento sancionador, es garantista al otorgar la posibilidad de presentar descargos en plazo razonable.”

Función de resolución de conflicto

Dentro de las funciones reconocidas según página web, son: “Facultad de conciliar y resolver, en vía administrativa, los intereses entre entidades o empresas bajo su ámbito de competencia, entre éstas y sus usuarios y de resolver los conflictos y controversias suscitados entre los mismos.” (OSIPTTEL, 2017) por lo que es competente para conocer y resolver controversias ante acciones u omisiones cuyo efecto alteran el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, sea en vía arbitral cuando exista clausula.

Solución de controversias

La “Ley de Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos”, prevee en artículo 3, la facultad de conciliar, cuando existan contrapuestos intereses empresas sujetas a competencia de OSIPTTEL, afectando o alterando el funcionamiento del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, es así que, en su estructura OSIPTTEL, reconoce al “Tribunal de Solución de Controversias” como última instancia administrativa, que tiene función resolutive, fundado en la neutralidad. La posibilidad del arbitraje administrativo, ante controversias, siendo la vía arbitral, la que excluyen a la vía administrativa, como única forma para someter conflictos en sede administrativa.

Solución de los reclamos de los usuarios

Se reconoce a OSIPTEL competencia exclusiva para conocer y resolver reclamos de usuarios a empresas operadoras, es decir que actúa como segunda instancia, según prevee la directiva de atención de reclamos de usuarios y normas complementarias. En el sector telecomunicaciones, los usuarios presentan su reclamo ante la Empresa Operadora, estando esta obligada a realizar la tramitación respectiva dentro de los parámetros establecidos por la normativa, dichas decisiones pueden ser apeladas ante el “tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios de OSIPTEL”, que es última instancia y agota la vía administrativa, pudiendo ser impugnadas ante Poder Judicial.

Teniendo en cuenta que se prevee para los procedimientos administrativos especiales por reclamos de usuarios, que las partes arriben a acuerdos conciliatorios, tal como se expresa en artículo 228 de la Ley 27444.

Las decisiones que reconocen derechos al usuario, son de cumplimiento obligatorio por parte de la empresa operadora, pudiendo OSIPTEL, sancionar la conducta omisiva.

2.2.3. Derechos de los Usuarios

El reconocimiento de facultad protectora de derechos del usuario, evita arbitrariedades respecto a:

- Acceso a contratación, es decir uso de servicios de telecomunicación, satisfactorios.
- A informar oportunamente respecto servicios, planes tarifarios, requisitos de acceso al servicio y características de modalidades, las limitaciones, periodicidad de facturación, plazo de contratación, y causales en que procede resolución

anticipada de contrato de abonado, penalidades o consecuencias de carácter económico.

- A recibir información sobre alcances del uso de equipos, procedimiento de baja (corte definitivo), cuando sean bajo la modalidad prepago.
- A conocer la dirección de oficinas de pago, restricciones en los equipos terminales, velocidad de transmisión (velocidad mínima para el acceso a Internet.)
- A recibir original y copia del contrato suscrito, y ante modificaciones unilaterales en contrato de abonado, que no afecten tarifarias salvo las establecidas en “Reglamento General de Tarifas de OSIPTEL”.
- A que el servicio de instalación cumplan plazos establecidos en el contrato de abonado y que frente a incumplimiento, el abonado presente reclamo o solicite terminación del contrato.
- A recibir información mensualmente tanto por el servicio como para asistencia.
- Al cobro por el servicio prestado, salvo que este se pacte como pago por adelantado. Debiendo en todo caso hacer entrega del recibo anterior al vencimiento, salvo el servicio sea de modalidad prepago.
- Informar en plazo no menor a noventa días calendario, sobre modificaciones, respecto al vencimiento de recibo o ciclo de facturación, cuando es realizado unilateralmente por la empresa operadora, a excepción de la modalidad prepago.
- A que el servicio prestado sea continuo e ininterrumpido, de lo contrario conlleva a devoluciones o compensaciones.
- A acceder a información y asistencia, como mínimo 12 horas al día y 6 días por semana.
- A poder cambiar la titularidad del servicio o cambio de nombre de abonado, además de poder suspender temporalmente el

servicio, hasta un periodo de 2 meses (consecutivos o no) durante el año de servicio.

El OSIPTEL y la defensa de la competencia

Es relevante **el ejercicio regulatorio**, considerando que **favorece la Competencia** por ser esta la que garantiza el funcionamiento del mercado de telecomunicaciones. La intervención administrativa que recae en OSIPTEL, se centra en: i) la intervención ex ante, que permite garantizar la creación de medidas regulatorias que favorezcan al mercado y ii) la intervención ex post, con la cual se controla el comportamiento de los actores en el mercado.

En su dimensión del Carácter preventivo de los derechos del Usuario

El Usuario persona natural o jurídica, que accede o utiliza servicios públicos, teniendo en cuenta que para esta investigación nos encontramos en el ámbito de telecomunicaciones, teniendo derechos establecidos en normas que alcanzan a garantizar la atención eficiente, información, asistencia, presentación de reclamos, entre otros, quedando excluidos, a estas facultades aquellos que el acceso es fraudulento o no contravengan al ordenamiento legal, tales como: i) falsificación de documentos, ii) uso de equipos terminales de procedencia ilícita; entre otros, lo que conlleva a la exclusión de ejercer los derechos reconocidos.

2.3 Bases Legales

2.3.1 Normas Jurídicas Nacionales

La Constitución Política

Artículo 58. Economía Social de Mercado: “La iniciativa privada es libre.

Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las

áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.”

Artículo 63. Inversión nacional y extranjera: “La inversión nacional y la extranjera se sujetan a las mismas condiciones. La producción de bienes y servicios y el comercio exterior son libres. Si otro país o países adoptan medidas proteccionistas o discriminatorias que perjudiquen el interés nacional, el Estado puede, en defensa de éste, adoptar medidas análogas.”

Artículo 65. Protección al consumidor. “el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.”

Ley 27444 “Ley del Procedimiento administrativo general:”

L Ley No. 27336, “Ley Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones.”

Decreto Supremo 008-2001-PCM.

Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL.

Resolución N°138-2012-CD/OSIPTEL,

Ley 29571. “Código de Protección al Consumidor.”

2.4 Definición de Términos Básicos

Abonado, “condición de una persona natural o jurídica, que por contrato de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones con empresa operadoras, goza de este servicio.” (OSIPTEL, 2012)

Acción de supervisión, “acto que realiza el funcionario o instancia competente de OSIPTEL, según su reglamento verifica que las empresas operadoras, cumplan con lo establecido, además de ejercer atribuciones que permitan solicitar información requiriendo a las empresas información necesaria.” (OSIPTEL, 1997)

Barreras de acceso al mercado, “actos o disposiciones que autoridades competentes impongan y atenten el acceso y permanencia de los operadores de servicios públicos.” (Ley N° 28295, 2005)

Calidad de servicio, “conforma parte de las características logísticas, facilidad de utilización, disponibilidad, confiabilidad, integridad, del servicio prestado.” (D.S. N° 06-94-TCC, 1994)

Centro de Arbitraje del OSIPTEL, “organismo encargado de contribuir a la solución de controversias mediante la institucionalización y administración de arbitrajes entre empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.” (OSIPTEL, 2017)

Empresa operadora, “es la unidad productiva que cuenta con contrato de concesión, que permite brindar servicio público de telefonía.” (OSIPTEL, Resolución N° 012-98-CD/OSIPTEL, 1998)

Fondo de inversión de telecomunicaciones (FITEL), “es el fondo cuyo fin es financiar servicios de telecomunicaciones en áreas rurales o de interés social.” (PCM, 2001)

Servicio público de telecomunicaciones, “servicios que están a disposición del público por el cual el usuario cumple con una contraprestación, estos son declarados por ley.” (OSIPTEL, 2017)

Servicio público de telecomunicaciones esenciales, “son servicios provistos por operadores de servicio de telecomunicaciones, disponibles a la mayoría de usuarios.” (OSIPTEL, 2017)

Tribunal de solución de controversias, “ente de un organismo regulador, que actúa como última instancia administrativa. Lo resuelto en esta instancia es de obligatorio cumplimiento y constituye precedente vinculante en materia administrativa.” (OSIPTEL, 2017)

Usuario del servicio telefónico, “persona natural o jurídica que eventual o permanente, tiene acceso a servicio telefónico”. (OSIPTEL, 2017)

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Análisis de datos

El tratamiento estadístico de los datos, ha considerado escalas de medición a partir de puntuaciones directas; de cada variable: Efecto jurídico funcional de OSIPTEL y protección de los derechos por los usuarios, asumiéndolas en función a un análisis de datos que favorecen la interpretación. Pudiendo comprobar:

Hipótesis General: La incapacidad jurídica funcional de OSIPTEL afecta negativamente en la protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones. Lima 2016.

Hipótesis Específicas:

- a. El efecto jurídico funcional de OSIPTEL en la percepción de su función supervisora de OSIPTEL, establece un efecto negativo en la protección del Derecho del usuario de telecomunicaciones. Lima 2016.
- b. El efecto jurídico funcional de OSIPTEL en la percepción de su función de resolución de conflictos de OSIPTEL, establece un efecto negativo en la protección del Derecho del usuario de telecomunicaciones. Lima 2016.

Descripción General del Efecto jurídico funcional de OSIPTEL

Tabla 5: Efecto jurídico funcional de OSIPTEL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALTO	144	96,0	96,0	96,0
	MEDIO	4	2,7	2,7	98,7
	BAJO	2	1,3	1,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de telefonía encuestados en Lima, 2016.

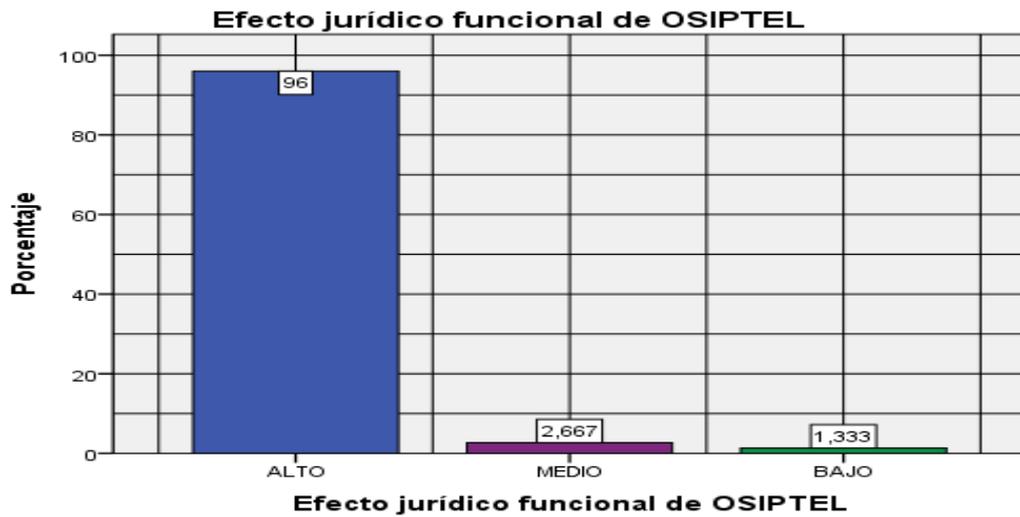


Figura 1: Efecto jurídico funcional de OSIPTEL

Interpretación:

La figura, permite percibir que en lo que respecta al Efecto jurídico funcional de OSIPTEL, del 100% de los encuestados, el 96% presenta nivel alto, el 2,67% presenta nivel medio, mientras que el 1.33% presenta nivel bajo.

Descripción General de la Protección de los derechos por los usuarios

Tabla 6: Protección de los derechos por los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALTO	144	96,0	96,0	96,0
	MEDIO	4	2,7	2,7	98,7
	BAJO	2	1,3	1,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de telefonía encuestados en Lima, 2016.



Figura N° 2: Protección de los derechos por los usuarios

Interpretación:

En la figura, se puede observar que la Protección de los derechos al usuarios, del 100% de encuestados, el 96% se encuentra en nivel alto, el 2,67 presenta nivel medio, mientras que el 1,33% presenta nivel bajo.

3.1.1. Análisis inferencial. Prueba De Hipótesis

Hipótesis general

Hi: La incapacidad jurídica funcional de OSIPTEL afecta negativamente en la protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones. Lima 2016.

Ho: La incapacidad jurídica funcional de OSIPTEL no afecta negativamente en la protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones. Lima 2016.

Tabla 7: Relación del Efecto jurídico funcional de OSIPTEL con la Protección de los derechos por los usuarios

			Protección de los derechos por los usuarios			Total
			ALTO	MEDIO	BAJO	
Efecto jurídico funcional de OSIPTEL	ALTO	Recuento	142	2	0	144
		Frecuencia esperada	138,2	3,8	1,9	144,0
		% del total	94,7%	1,3%	0,0%	96,0%
	MEDIO	Recuento	2	2	0	4
		Frecuencia esperada	3,8	,1	,1	4,0
		% del total	1,3%	1,3%	0,0%	2,7%
	BAJO	Recuento	0	0	2	2
		Frecuencia esperada	1,9	,1	,0	2,0
		% del total	0,0%	0,0%	1,3%	1,3%
Total	Recuento	144	4	2	150	
	Frecuencia esperada	144,0	4,0	2,0	150,0	
	% del total	96,0%	2,7%	1,3%	100,0%	

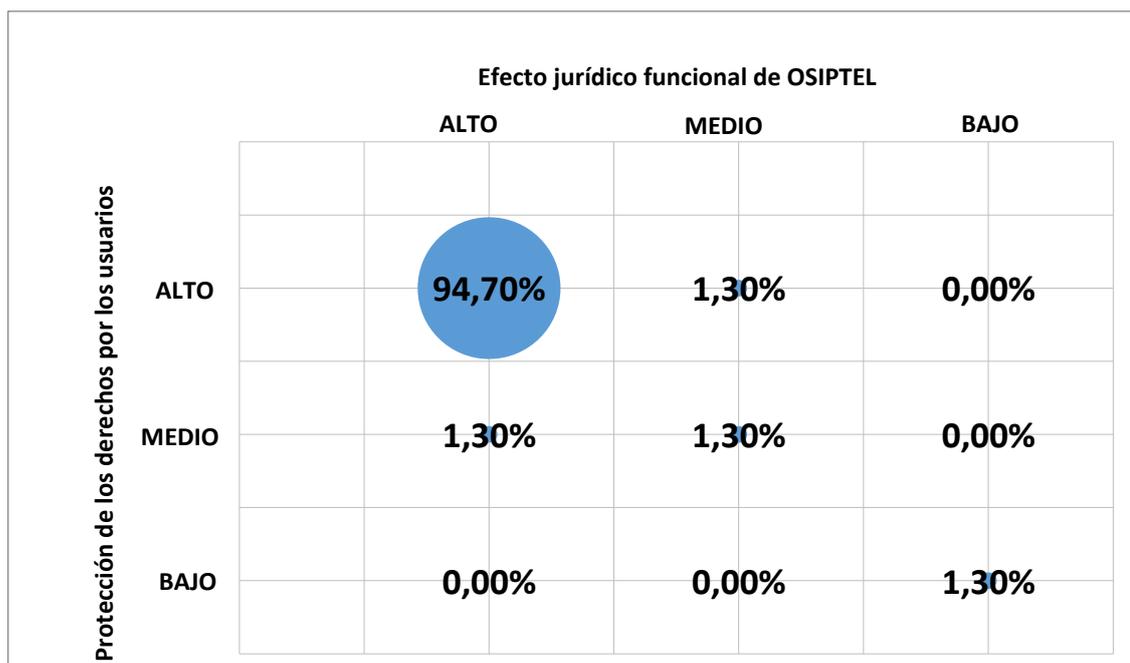


Figura 3: Relación del Efecto jurídico funcional de OSIPTEL con la Protección de los derechos por los usuarios

Interpretación: De los datos que describen la incapacidad jurídica funcional de OSIPTEL cuyo efecto es negativo para proteger los derechos del usuario de telecomunicaciones en una relación del 94% se infiere la relación significativa entre las variables concluyendo que, La OSIPTEL no protege al usuario funcionalmente.

Tabla 8: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	185,446 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	31,397	4	,000
Asociación lineal por lineal	101,952	1	,000
N de casos válidos	150		

a. 8 casillas (88,9%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,03.

TOMA DE DECISIÓN: al ser el nivel de significancia menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que, ante un nivel de significancia de 0,05, la incapacidad jurídica funcional de OSIPTEL afecta negativamente en la protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones. Lima 2016.

Tabla 9: Medidas simétricas

Medidas simétricas			
		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coficiente de contingencia	,744	,000
N de casos válidos		150	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Interpretación:

Como el coeficiente de contingencia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) la por lo que la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que, a un nivel de significancia de 0,05, existe una fuerte relación entre la incapacidad jurídica funcional de OSIPTEL y la Protección de los derechos por los usuarios.

Tabla 10: Relaciones

			Efecto jurídico funcional de OSIPTEL	Protección de los derechos por los usuarios
Rho de Spearman	Efecto jurídico funcional de OSIPTEL	Coefficiente de correlación	1,000	,962**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Protección de los derechos por los usuarios	Coefficiente de correlación	,962**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,962 y de acuerdo al baremo de estimación de correlación de Spearman, existe correlación positiva moderada. Además, la correlación es significativa al nivel 0.01, lo que indica que existe relación entre las variables, permitiendo concluir que, la incapacidad jurídica

funcional de OSIPTEL afecta negativamente en la protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones. Lima 2016.

3.1.2. Hipótesis específica 1

H1: El efecto jurídico funcional de OSIPTEL en la percepción de su función supervisora de OSIPTEL, establece un efecto negativo en la protección del Derecho del usuario de telecomunicaciones. Lima 2016.

Ho: El efecto jurídico funcional de OSIPTEL en la percepción de su función supervisora de OSIPTEL, no establece un efecto negativo en la protección del Derecho del usuario de telecomunicaciones. Lima 2016.

Tabla 11: Relación de la Función supervisora con la Protección de los derechos por los usuarios

			Protección de los derechos por los usuarios			Total
			ALTO	MEDIO	BAJO	
Función supervisora	ALTO	Recuento	143	2	0	145
		Frecuencia esperada	139,2	3,9	1,9	145,0
		% del total	95,3%	1,3%	0,0%	96,7%
	MEDIO	Recuento	1	2	0	3
		Frecuencia esperada	2,9	,1	,0	3,0
		% del total	0,7%	1,3%	0,0%	2,0%
	BAJO	Recuento	0	0	2	2
		Frecuencia esperada	1,9	,1	,0	2,0
		% del total	0,0%	0,0%	1,3%	1,3%
Total		Recuento	144	4	2	150
		Frecuencia esperada	144,0	4,0	2,0	150,0
		% del total	96,0%	2,7%	1,3%	100,0%

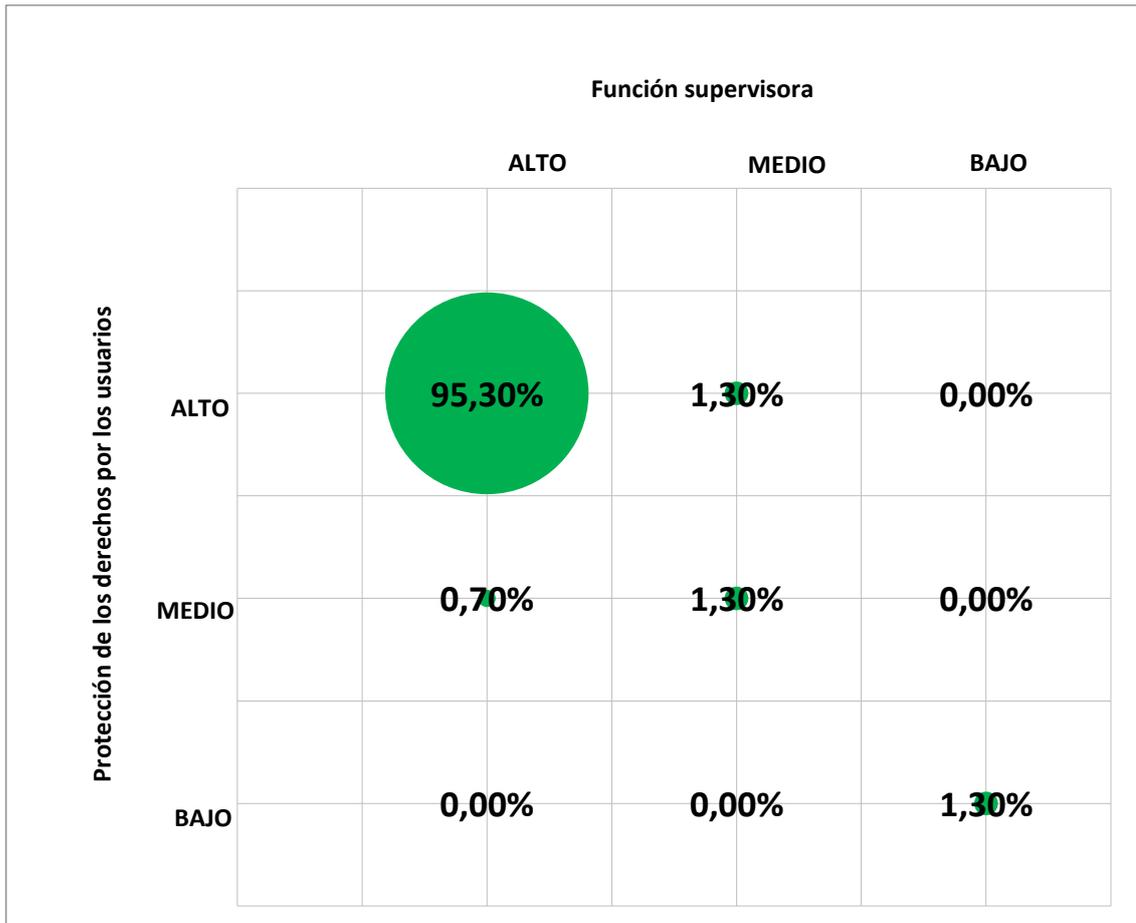


Figura 4: Relación de la Función supervisora con la Protección de los derechos por los usuarios

Interpretación: De los datos que describen El efecto jurídico funcional de OSIPTEL en la percepción de su función supervisora de OSIPTEL, establece un efecto negativo en la protección del Derecho del usuario de telecomunicaciones, en una asociación del 95% se infiere la relación significativa entre las dimensiones concluyendo que, La OSIPTEL no protege al usuario funcionalmente.

Tabla 12: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	198,285 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	33,096	4	,000
Asociación lineal por lineal	111,784	1	,000
N de casos válidos	150		

a. 8 casillas (88,9%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,03.

TOMA DE DECISIÓN:

Ante el nivel de significancia menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, concluyendo que, a un nivel de significancia de 0,05, el efecto jurídico funcional de OSIPTEL en la percepción de su función supervisora de OSIPTEL, establece un efecto negativo en la protección del Derecho del usuario de telecomunicaciones. Lima 2016.

Tabla 13: Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coefficiente de contingencia	,755	,000
N de casos válidos		150	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Interpretación:

Como el coeficiente de contingencia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que, a un nivel de significancia de 0,05, existe una fuerte relación entre la función supervisora de OSIPTEL y la protección del Derecho del usuario de telecomunicaciones. Lima 2016

Tabla 14: Relaciones

			Función supervisora	Protección de los derechos por los usuarios
Rho de Spearman	Función supervisora	Coeficiente de correlación	1,000	,928**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Protección de los derechos por los usuarios	Coeficiente de correlación	,928**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Al obtener el coeficiente Rho de Spearman es 0,928 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe correlación positiva alta. Representando una correlación es significativa al nivel 0.01, esto indica que existe relación entre las variables, que permite concluir que, el efecto jurídico funcional de OSIPTEL en la percepción de su función supervisora de OSIPTEL, establece un efecto negativo en la protección del Derecho del usuario de telecomunicaciones. Lima 2016.

3.1.3. Hipótesis específica 2

H1: El efecto jurídico funcional de OSIPTEL en la percepción de su función de resolución de conflictos de OSIPTEL, establece un efecto negativo en la protección del Derecho del usuario de telecomunicaciones. Lima 2016.

Ho: El efecto jurídico funcional de OSIPTEL en la percepción de su función de resolución de conflictos de OSIPTEL, no establece un efecto negativo en la protección del Derecho del usuario de telecomunicaciones. Lima 2016.

Tabla 15: Relación de la Función de resolución de conflictos con la Protección de los derechos por los usuarios

			Protección de los derechos por los usuarios (agrupado)			Total
			ALTO	MEDIO	BAJO	
Función de resolución de conflictos (agrupado)	ALTO	Recuento	142	3	0	145
		Frecuencia esperada	139,2	3,9	1,9	145,0
		% del total	94,7%	2,0%	0,0%	96,7%
	MEDIO	Recuento	2	1	1	4
		Frecuencia esperada	3,8	,1	,1	4,0
		% del total	1,3%	0,7%	0,7%	2,7%
	BAJO	Recuento	0	0	1	1
		Frecuencia esperada	1,0	,0	,0	1,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,7%	0,7%
Total	Recuento	144	4	2	150	
	Frecuencia esperada	144,0	4,0	2,0	150,0	
	% del total	96,0%	2,7%	1,3%	100,0%	

		Función de resolución de conflictos		
		ALTO	MEDIO	BAJO
Protección de los derechos por los usuarios	ALTO	94,70%	2,00%	0,00%
	MEDIO	1,30%	0,70%	0,70%
	BAJO	0,00%	0,00%	0,70%

Figura 5: Relación de la Función supervisora con la Protección de los derechos por los usuarios

Interpretación: De los datos que describen El efecto jurídico funcional de OSIPTEL en la percepción de su función de resolución de conflictos de OSIPTEL, establece un efecto negativo en la protección del Derecho del usuario de telecomunicaciones, establece un efecto negativo en la protección del Derecho del usuario de telecomunicaciones, en una asociación del 94% se infiere la relación significativa entre las dimensiones concluyendo que, La OSIPTEL no protege al usuario funcionalmente.

Tabla 16: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	101,351 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	20,497	4	,000
Asociación lineal por lineal	74,032	1	,000
N de casos válidos	150		

a. 8 casillas (88,9%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

TOMA DE DECISIÓN:

El nivel de significancia menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, permitiendo concluir que, ante un nivel de significancia de 0,05, el efecto jurídico funcional de OSIPTEL en la percepción de su función de resolución de conflictos de OSIPTEL, establece un efecto negativo en la protección del Derecho del usuario de telecomunicaciones. Lima 2016.

Tabla 17: Medidas simétricas

Medidas simétricas			
		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coefficiente de contingencia	,635	,000
N de casos válidos		150	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Interpretación:

El coeficiente de contingencia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que, a un nivel de significancia de 0,05, existe una fuerte relación entre función de resolución de conflictos de OSIPTEL y la protección del Derecho del usuario de telecomunicaciones.

Tabla 18: Relaciones

			Función de resolución de conflictos	Protección de los derechos por los usuarios
Rho de Spearman	Función de resolución de conflictos	Coeficiente de correlación	1,000	,962**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Protección de los derechos por los usuarios	Coeficiente de correlación	,962**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,962 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva perfecta. Además, la correlación es significativa al nivel 0.01, esto indica que existe relación entre las variables, luego podemos concluir que, el efecto jurídico funcional de OSIPTEL en la percepción de su función de resolución de conflictos de OSIPTEL, establece un efecto negativo en la protección del Derecho del usuario de telecomunicaciones. Lima 2016.

3.2. Discusión de resultados:

De acuerdo a los datos estadísticos y a manera de resumen, teniendo en cuenta la prueba de hipótesis realizada con la prueba de chi cuadrado se obtuvo como valor de sig 0,000 < 0,05, se rechazó la hipótesis nula y

aceptando la hipótesis alternativa, revelando que, existe relación causal significativa entre la incapacidad jurídica funcional de OSIPTEL y la Protección de los derechos por los usuarios.

Al obtener el coeficiente Rho de Spearman es 0,962 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe correlación positiva moderada. Además, la correlación significativa al nivel 0.01, indica que existe relación entre variables, permitiendo concluir que, la incapacidad jurídica funcional de OSIPTEL afecta negativamente en la protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones. Lima 2016.

El nivel de significancia menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, datos que permiten concluir que, el nivel de significancia de 0,05, la incapacidad jurídica funcional de OSIPTEL afecta negativamente la protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones. Lima 2016.

Teóricamente: se reconoce a OSIPTEL como organismo supervisor de inversión privada en los servicios de telecomunicaciones, que ejerce funciones en todo el ámbito nacional (descentralizada) con la finalidad de regular y supervisar el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, sin injerencias de los privados. OSIPTEL, inició sus actividades el 26 de enero 1994, al instalarse el primer Consejo Directivo.

OSIPTEI, tiene como objetivo: regular, normar, supervisar y fiscalizar, los servicios en el ámbito de su competencia. Habiendo realizado análisis de otros modelos regulatorios, OSIPTEL tiene semejanzas con entidades de Norteamérica y España, que garantizan la autonomía o independencia del ente.

Aporte jurídico:

Se ha considerado como aporte jurídico la modificación de la “Ley Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL”, en los siguientes artículos considerando

el artículo 9 en función de permitir procedimientos especiales para la supervisión, el artículo 11, para garantizar el adecuado funcionamiento y atribuciones fiscalizadoras que permitan su intervención inopinada, y el artículo 12, cuyo contenido permita que OSIPTEL de oficio ejerza sus funciones, además de poder solicitar apoyo de personal especializado, para garantizar la eficiencia de su función.

Conclusiones

Primero. De acuerdo a la prueba de hipótesis el valor de sig $0,000 < 0,05$, que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, e indispensable que ante la relación causal significativa entre la incapacidad jurídica funcional de OSIPTEL y la Protección de los derechos por los usuarios, se realicen modificaciones en la norma de la materia.

Segundo. De acuerdo a la prueba de hipótesis realizada con la prueba de chi cuadrado se obtuvo como valor de sig $0,000 < 0,05$, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, por lo tanto, existe relación causal significativa entre la función supervisora de OSIPTEL y la protección del Derecho del usuario de telecomunicaciones. Lima 2016. Se logró el objetivo específico propuesto con los resultados de las encuestas, proponiéndose el anteproyecto de Ley.

Tercera. De acuerdo a la prueba de hipótesis realizada con la prueba de chi cuadrado se obtuvo como valor de sig $0,000 < 0,05$, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, por lo tanto, existe una relación causal significativa entre la función de resolución de conflictos de OSIPTEL y la protección del Derecho del usuario de telecomunicaciones. Lima 2016. Se logró el objetivo específico propuesto con los resultados de las encuestas, proponiéndose el anteproyecto de Ley.

Recomendaciones

- Primero** Es necesario considerar que las empresas operadoras cumplan con tomar decisiones económicas racionales, permitiendo dar cumplimiento a las norma de calidad o pagar la multa es decir realizar análisis costo – beneficio, es fundamental en toda empresa, teniendo en consideración un esquema de multas óptimas se maximiza el bienestar general, debiendo tener en cuenta: i) costos administrativos de la supervisión, ii) probabilidades de detección de infracción, iii) montos de multa, iv) ganancias de las empresas cuando incumplen normas, entre otras. El impacto de la regulación dependerá de la implementación de normas de calidad, diseñadas en función de esquemas de supervisión, para no incurrir en costos elevados, y alcanzar la detección de conductas, estableciendo escalas de multas graduales en función de criterios para lo que se propone modificación del artículo 9, tal que permita la realización de procedimientos especiales de supervisión.
- Segundo** Se debe tener los niveles mínimos de calidad, siendo indispensable mayores inversiones en sus redes para dar cumplimiento a la norma, sin que los costos se trasladen a los usuarios, ocasionando, debiendo en este contexto permitir la productividad del servicio en función del funcionamiento del mercado, por lo que se sugiere modificar el 11.2. a fin de autorizar a los funcionarios de ampliar su acción supervisora a los equipos.
- Tercero** Para una labor más eficiente por parte de OSIPTEL se propone, que exista una superintendencia que controle y regule las funciones de organismos reguladores (OSIPTEL - OSINERG - SUNASS) sin afectar la especialidad del sector.
- Cuarto** Es recomendable excluir a los trabajadores y servidores que conforman Organismos Reguladores, por lo que se sugiere la

modificación de la primera disposición complementaria final de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, sin perjuicio de lo dispuesto en la tercera disposición complementaria final del Decreto Legislativo 1023.

Fuentes

Normativa

D.S. N° 06-94-TCC. (1994). Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones.

Ley N° 28295. (2005). Ley que regula el acceso y uso compartido de infraestructura de uso público para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.

OSIPTEL. (1997). Reglamento General de Acciones de Supervisión del Cumplimiento de la Normativa Aplicable a los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Resolución N° 034-97-CD/OSIPTEL.

OSIPTEL. (1998). Resolución N° 012-98-CD/OSIPTEL.

OSIPTEL. (2012). TUO de condiciones de uso de los servicios publicos de telecomunicaciones. Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL.

PCM. (2001). D. S. N° 008-2001-PCM. Perú.

Bibliografía

Bardales, T. C. (2009). Metodología de la Investigación Científica. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación (V ed.). México, México: McGraw Hill.

OSIPTEL. (2017). Glosario de términos de telecomunicaciones en Perú. Lima.

Rodríguez Lobatón, A. (2008). Supervisar y castigar, el procedimiento sancionador en la esfera de OSIPTEL. (P. U. Perú, Ed.) Círculo de Derecho Administrativo(4), 167 - 188.

Sánchez Carlessi, H. (1998). Metodología y diseños en la investigación científica. Lima, Perú: Mantaro .

Sierra Bravo, R. (1994). Técnicas de Investigación Social. Madrid, España: Paraninfo.

Zorrilla Arena, S. (2010). Introducción a la metodología de la investigación. México: Ediciones Cal y Arena.

Trabajos citados

Coloma, F., & Tarziján, J. (2002). Análisis de la Sustitución entre la Análisis de la Sustitución entre la Móvil en Chile y Alguna Evidencia Internacional. Documento de Trabajo, Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago.

- Estupiñan Fuentes, J. C. (2008). Influencia de la telefonía móvil en los cambios culturales y sociales de los jóvenes de la Universidad Javeriana en Bogotá Colombia. Período 2003-2007. Pregrado, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.*
- Fidalgo López, A. (2014). La contratación de los servicios de comunicaciones electrónicas (telefonía e internet). Posgrado, Universidad de Santiago de Compostela, Santiago de Compostela.*
- Lenis Mejía, A. L. (2003). Las agencias independientes o comisiones de regulación. Pregrado, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.*
- Leon Cox, T. L. (2016). Potestad sancionadora del OSPSITEL e incumplimiento del marco normativo. Pregrado, Universidad de Huánuco, Huanuco.*
- Otoya Calle, J. S. (2012). El Derecho y la Responsabilidad Social Empresarial. Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.*
- Ponce Arqueros, L. M. (2014). Regulación y competencia para la universalización de los servicios públicos de telecomunicaciones. Posgrado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.*
- Valladares Rugel, C. S. (2014). Régimen sancionador en el sector de telecomunicaciones y cumplimiento del marco normativo de usuarios. Pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.*

Fuentes electrónicas

- Ocampo Cano, Z., & García Cerrón, E. (2013). OEFA. Recuperado el 5 de marzo de 2016, de El nuevo enfoque de la fiscalización ambiental: https://www.oefa.gob.pe/?wpfb_dl=6394*
- OSIPTEL. (2016). <https://www.osiptel.gob.pe/categoria/que-es-el-trasu>. Recuperado el 25 de octubre de 2017, de <https://www.osiptel.gob.pe/categoria/que-es-el-trasu>*

ANEXOS

**“EFECTO JURÍDICO FUNCIONAL DE OSIPTEL EN LA PERCEPCIÓN DE
PROTECCIÓN DE DERECHOS POR LOS USUARIOS DE
TELECOMUNICACIONES. LIMA 2016”**

Cuestionario

Efecto jurídico funcional de OSIPTEL

Agradecemos su gentil participación en la presente investigación para obtener información sobre el **efecto jurídico funcional de OSIPTEL**. No escriba su nombre, la encuesta se mantendrá en el anonimato, por favor responda con sinceridad todas las preguntas.

Instrucciones: Lea usted con atención y conteste marcando con una “X” en un solo recuadro. En las siguientes proposiciones marque con una x en el valor del casillero que según Ud. Corresponde. En las siguientes proposiciones conteste Sí o No en el valor del casillero que según Ud. corresponde.

Dimensiones	Indicadores	Alternativa	
		(Sí)	(No)
Función supervisora	¿Cree usted que OSIPTEL supervisa correctamente a las empresas operadoras de telecomunicaciones?		
	¿No deberían crearse normas que mejoren el rol supervisor de OSIPTEL ya que este ya cuenta con las normas suficientes?		
	¿Cree usted que OSIPTEL cumple adecuadamente la función de solución de Reclamos de los usuarios?		
Función de resolución de conflictos	¿Sabe que Normas regulan el rol Supervisor de OSIPTEL?		
	Si su reclamo es rechazado. ¿Sabe dónde puede acudir para que le resuelvan sus reclamos?		
	¿Tiene conocimiento de cómo hacer valer su reclamo cuando es rechazado?		

“EFECTO JURÍDICO FUNCIONAL DE OSIPTEL EN LA PERCEPCIÓN DE PROTECCIÓN DE DERECHOS POR LOS USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES. LIMA 2016”

Cuestionario

Protección de derechos por los usuarios

Agradecemos su gentil participación en la presente investigación para obtener información sobre la **protección de derechos por los usuarios**. El cuestionario es anónimo, por favor responda con sinceridad. Lea usted con atención y conteste marcando con una “X” en un solo recuadro.

Instrucciones: Lea usted con atención y conteste marcando con una “X” en un solo recuadro. En las siguientes proposiciones marque con una x en el valor del casillero que según Ud. Corresponde. En las siguientes proposiciones conteste Sí o No en el valor del casillero que según Ud. corresponde.

Dimensiones	Indicadores	Alternativa	
		(Sí)	(No)
Derecho patrimonial	Al realizar el contrato sobre la adquisición por compra y venta del producto ¿se le da el tiempo suficiente como para leer todos los términos y condiciones establecidos por lo que está recibiendo?		
	¿Sabe si la Constitución respalda los derechos del usuario y el rol de los Organismos Supervisores?		
	¿Cree usted que la mayoría de usuarios están conformes con el rol Supervisor del OSIPTEL?		
Carácter Preventivo	En los últimos 5 años con el boom de la telefonía móvil ¿cree que han mejorado la protección de los derechos del usuario?		
	¿Cree que si la normativa fuese más rígida la presión a OSIPTEL el cumplimiento de sus funciones y la protección a los derechos del Usuario favorecería a los ciudadanos?		
	¿Siente que realmente se protegen los Derechos de los Usuarios de las Telecomunicaciones respecto a la telefonía móvil?		
	¿Cree usted que OSIPTEL supervisa correctamente pese a haber fallas normativas o vacíos legales?		

En su Dimensión de Empresas Operadoras	¿Aprueba la política de protección de derechos del consumidor y su rol supervisor de OSIPTEL?		
	¿Cree usted que las Empresas Operadoras cumplen eficazmente las normas en materia de Telecomunicaciones?		

ANTEPROYECTO DE LEY

“MODIFICACIÓN DE LA LEY 27336 DESARROLLO DE LAS FUNCIONES Y FACULTADES DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES-OSIPTEL”

Artículo 1°. Objeto de la Ley.

La presente Ley tiene por objeto de mejorar el carácter funcional el ente supervisor hacia la eficacia de sus funciones, meritando la posibilidad con la obligatoriedad.

Artículo 2°. Modificación de la Ley N° 27336, que norma las funciones y facultades del organismo supervisor de inversión privada en telecomunicaciones-OSIPTEL quedará redactado de la siguiente forma en sus artículos:

Artículo 9°. Procedimientos especiales OSIPTEL **deberá** establecer procedimientos especiales de supervisión en forma obligatoria periódicamente para facilitar el desarrollo de sus acciones supervisoras. Tales procedimientos deben estar enmarcados en las disposiciones contenidas en la presente Ley y deben ser aprobados por Resolución del Consejo Directivo de OSIPTEL, sin perjuicio del procedimiento general que deberá aprobar el Consejo Directivo de dicho organismo y que será de aplicación supletoria.

Artículo 11°. Acceso de los funcionarios autorizados, equipos y colaboradores

11.1. Las entidades supervisadas deben brindar a los funcionarios autorizados toda la información y facilidades que éstos soliciten, lo que incluye el acceso a archivos y documentos, así como facilitar el ejercicio de todas las funciones que la presente Ley confiere al OSIPTEL.

- 11.2. Los funcionarios autorizados del OSIPTEL **debe** utilizar en su acción supervisora los equipos necesarios para tal fin se capacita los funcionarios. La entidad supervisada debe permitir el acceso de tales equipos, así como permitir el uso de sus propios equipos.
- 11.3. Los funcionarios de OSIPTEL **deben** desempeñar sus funciones contando con la participación, colaboración y asistencia de personal de OSIPTEL y/o de contadores o terceros especialistas en cuestiones vinculadas al objeto de la supervisión. Estas personas **deben** acceder a la información e instalaciones de la empresa supervisada bastando para ello que estén acompañados de un funcionario autorizado. De la misma manera, podrán participar funcionarios de la Unidad Especializada en Concesiones de Telecomunicaciones del Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción, a fin de supervisar cuestiones de su competencia.

Artículo 12º. Inicio de la acción de supervisión

- 12.1. Cualquier acción de supervisión **debe** ser iniciada de oficio o a instancia de parte, existiendo o no indicios de comisión de una infracción, con o sin citación previa de la o las entidades supervisadas.
- 12.2. OSIPTEL **debe** realizar la acción las instalaciones del supervisado, requiriendo de la entidad supervisada la remisión de la información necesaria, debiendo desplazarse los funcionarios de OSIPTEL a las instalaciones de la entidad supervisada o a cualquier lugar donde fuera conveniente realizar la acción

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. Fundamento de la Propuesta

OSIPTEL es el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, una entidad pública descentralizada encargada de regular y supervisar el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, independiente de las empresas operadoras. El OSIPTEL está adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros. Fue creado el 11 de julio de 1991 mediante Decreto Legislativo N° 702, e inició sus actividades con la instalación de su primer Consejo Directivo el 26 de enero de 1994. Nuestro Reglamento General (Decreto Supremo N° 008-2001-PCM) fue publicado en el diario El Peruano el 2 de febrero de 2001, en el presente trabajo se describió el grado de eficacia de su labor.

Es así que, tiene como objetivo general, el regular, normar, supervisar y fiscalizar, dentro del ámbito de su competencia, el desarrollo del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones y el comportamiento de las empresas operadoras, con las otras empresas y con los usuarios; garantizando la calidad y eficiencia del servicio; regulando el equilibrio de las tarifas y facilitando al mercado un uso eficiente de los servicios públicos de telecomunicaciones.

OSIPTEL tiene semejanzas con las entidades de este tipo en Norteamérica y España, que si bien carecen de personería jurídica propia -son parte del Estado, son creados por iniciativa pública y estar financiadas con fondos públicos- y pertenecen a un esquema de Administración centralizada y jerarquizada, han sido igualmente concebidas como no subordinados, ni al Poder Ejecutivo, ni como prolongación del poder legislativo, ni autoridad judicial y que se busca dotarlos de poderes que les permitan ejercer de forma autónoma una misión de regulación sectorial. Ello quiere decir que el que la entidad reguladora no haya sido dotada de personalidad jurídica no genera diferencias o consecuencias en términos de la autonomía o la independencia del ente, porque, siendo verdad que la personalidad jurídica garantiza per sé

una cierta independencia de la Administración estatal, es también cierto que la autonomía depende del poder efectivamente atribuido a aquellos entes privados de personalidad jurídica.

Lo que no debe dejar de referirse es que, en su nacimiento, OSIPTEL fue creado como un organismo público dependiente directamente del Presidente de la República y que luego pasó a estar adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas.

De acuerdo también con nuestro actual diseño constitucional, la actual Constitución peruana no lo señala de forma expresa, pero los Ministros son los encargados de los sectores en los que se divide la Administración pública, por lo que son quienes directamente asumen la responsabilidad política por la actuación de las entidades que forman parte de dicha Administración. Este tipo de entidades no pueden depender directamente del Presidente de la República, porque se requiere que toda entidad del Poder Ejecutivo esté adscrita a un ministerio, para que su titular sea el responsable político ante el Congreso, de ahí que OSIPTEL se encuentre adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros, lo que a su vez denota la importancia que se les asigna en la estructura de la Administración pública.

II. Efecto de la norma sobre la legislación nacional

Por lo expuesto, la presente iniciativa no se contrapone a ninguna disposición constitucional, ni a las normas legales vigentes, guardando coherencia con el aspecto funcional y el paradigma de eficacia de las entidades supervisoras.

III. Análisis Costo-Beneficio

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 75º del Texto Único Ordenado del Reglamento del Congreso de la República, se presenta el análisis costo-beneficio del Proyecto de Ley de Presupuesto del Sector Público correspondiente al Año Fiscal 2019.

El Proyecto de Ley de Presupuesto presenta las acciones que el Estado, a través de sus Entidades, pretende desarrollar a fin de cumplir con las funciones que le corresponde, en un contexto de racionalidad, disciplina y equilibrio macro fiscal fijado en la Constitución Política del Perú y en la Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.

En este contexto, el análisis costo-beneficio intenta mostrar, a partir de la importancia que tiene el Presupuesto del Sector Público en el cumplimiento de las funciones del Estado, los objetivos y metas priorizados por las Entidades Públicas, entre diferentes fines o usos alternativos, en relación a los beneficios que se lograrían a favor de la sociedad, en términos de educación, salud, seguridad ciudadana, justicia, entre otras funciones.

La vigencia del presente anteproyecto no irrogará gastos al erario nacional, visto desde un ángulo macro, porque es un deber de los funcionarios de OSIPTEL, regirse a sus funciones con calidad.

MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Método y diseño	Población	Técnicas e instrumentos	Estadística
<p>Método de investigación: Se utilizó el método deductivo dentro de un enfoque cuantitativo, además el método analítico, porque se procedió a analizar cada una de las partes del problema y entender el comportamiento de las mismas y explicar.</p> <p>Tipo de investigación: Básica: Esta investigación es básica, según Zorrilla (1993, p. 43) este tipo de investigaciones se denomina también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.</p> <p>Enfoque de la investigación: Según el enfoque es de tipo cuantitativo</p> <p>Diseño del estudio: Es una investigación no experimental</p>	<p>A) POBLACIÓN Para la investigación se ha considerado como población a los usuarios de Lima Cercado.</p> <p>B) MUESTRA La muestra es no probabilística intencionada no probabilística de 150 usuarios</p>	<p>Técnicas La técnica utilizada fue la encuesta, aplicada a los usuarios que habitan en la ciudad de Lima Metropolitana.</p> <p>Instrumentos El instrumento utilizado fue el cuestionario que recopiló datos sobre “El Efecto jurídico funcional de OSIPTEL y la Protección de derechos por los usuarios.”.</p> <p>El referido instrumento se caracteriza por ser formal y estructurado, contando de una sección preliminar de carácter informativo e instructivo, en esta sección se describe ampliamente el propósito de la encuesta y se señalan las recomendaciones que han de seguir los encuestados para que los datos suministrados sean objetivos y veraces; así mismo el agradecimiento por su participación.</p>	<p>Fórmulas para la sección de análisis de datos:</p> <p>Alfa de Cronbach</p> $\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$ <p>Para el análisis de daos se utilizó la inferencia de Speaman.</p>

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
 JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS PERSONALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE: Acero Cardenas Andrés
- 1.2. GRADO ACADÉMICO: Abogado
- 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UAP
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Efecto Jurídico funcional de OSIPTEL en la percepción de protección de Derechos por los usuarios de Telecomunicaciones Lima 2016"
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Wilson Antonio Vargas Valencia
- 1.6. GRADO ACADÉMICO/TÍTULO PROFESIONAL: _____
- 1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario - Encuesta

II. ASPECTOS A EVALUAR: (Calificación Cuantitativa)

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy Bueno (17-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado con conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización logica del instrumento				X	
5. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos					X
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudio					X
8. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores				X	
9. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al proposito del estudio					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					X
Sub Total						
Total						

VALORACION CUANTITATIVA (total x 0.4) 19

VALORACION CUALITATIVA Excelente

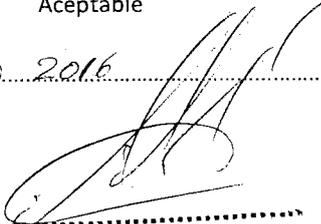
VALORACION DE APLICABILIDAD Acceptable

Legenda:
 01-13 Improcedente
 14-16 Aceptable con recomendación
 17-20 Aceptable

Lugar y Fecha: Lima 15 de Noviembre do 2016

Firma y Post-firma del Experto

DNI: 00408790


Andrés Acero Cárdenas
 ABOGADO
 C.A.L. 28143

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS PERSONALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE: Quiroz Rosas Juan Humberto
- 1.2. GRADO ACADÉMICO: Doctor en Derecho
- 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UAP
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Ejeto Jurídico funcional de OSIPTEL en la percepción de protección de Derechos por los usuarios de Telecomunicaciones. Lima 2016
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Wilson Antonio Vargas Valencia
- 1.6. GRADO ACADÉMICO/TÍTULO PROFESIONAL: _____
- 1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO - ENCUESTA

II. ASPECTOS A EVALUAR: (Calificación Cuantitativa)

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy Bueno (17-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado con conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización logica del instrumento					X
5. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos					X
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudio					X
8. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores					X
9. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al proposito del estudio					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					X
Sub Total						
Total						

VALORACION CUANTITATIVA (total x 0.4) 20

VALORACION CUALITATIVA Excelente

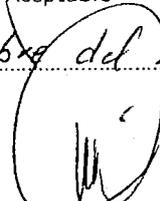
VALORACION DE APLICABILIDAD Acceptable

Legenda:
01-13 Improcedente
14-16 Aceptable con recomendación
17-20 Aceptable

Lugar y Fecha: Lima, 19 de Noviembre del 2016

Firma y Post-firma del Experto

DNI: 09458935


JUAN H. QUIROZ ROSAS
Docente,
Doctor en Derecho