



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

TESIS

**POTESTAD SANCIONADORA DEL OSIPTEL EN EL
INCUMPLIMIENTO DEL MARCO NORMATIVO**
**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
ABOGADO**

TESISTA:

Bach. LEON COX, Treisy Ludith

ASESOR:

DR. MARTINEZ FRANCO, Pedro Alfredo

HUÁNUCO-PERÚ
2016

DEDICATORIA

A Dios, por darme la dicha de seguir con vida, por brindarme su amor, fortaleza y las ganas de continuar mejorando cada día, mi padre por siempre.

A Isabel, mi madre por su incomparable amor, apoyo e infinita paciencia.

A Ludith, mi abuela, a quien le debo mis años de infancia y su empuje a darme aliento cuando lo necesitaba.

AGRADECIMIENTOS

A José y Jessica, mis tíos, por su invaluable apoyo en todos los momentos de mi vida.

Al Dr. Pedro Martínez, mi asesor, quien tuvo muy buena disposición para ayudarme incondicionalmente, así como destacar su labor como docente, gracias.

INTRODUCCION

En los últimos tiempos se advierte con mayor frecuencia que los usuarios del servicios público de telecomunicaciones, recurren a procedimientos de reclamo ante las empresas operadoras que brindan servicios de telecomunicaciones por razones de cobros excesivos que realizan, mal servicio, interrupciones continuas, etc; sin embargo, resulta ser aún más preocupante que el ente regulador quien posee facultades para sancionar ante infracciones por parte de estas empresas no cumpla con su función o labor por la cual fue creado.

Es por ello que la presente tesis, se enfoca en el estudio sobre la “Potestad Sancionadora del Osiptel en el Incumplimiento del Marco Normativo”, logrando así identificar que el regulador, en este caso Osiptel- Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, no cumple con su potestad sancionadora como ente regulador dotado de autonomía para regular y supervisar el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, así como para salvaguardar los derechos fundamentales de los usuarios, la libre competencia y el debido proceso, tal como lo señala la Constitución Política del Perú.

En la presente, se ha realizado un análisis de los medios en los que se fundamenta nuestra investigación, para lo cual se ha estructurado de la siguiente manera, en el Capítulo I, se ha determinado que el regulador de telecomunicaciones no cumple con su potestad sancionadora durante el año 2015 en la ciudad de Huánuco, generando de esta forma malestar por parte de los usuarios que recurren al organismo con la finalidad de obtener una sanción modelo, para que la empresas que prestan servicios de telecomunicaciones eviten infringir la normativa y con ello vulnerar derechos fundamentales, así mismo en este capítulo, determinamos cuales son nuestros objetivos específicos, los mismos que queremos lograr a fin de evitar dicha conducta por parte del regulador; de la misma forma detallamos diversas limitaciones que se han encontrado al momento de la investigación.

El Capítulo II, incluye los antecedentes que han sido tomados en la presente, así mismo describiremos brevemente los fundamentos teóricos, los bienes constitucionalmente relevantes, como la economía social, la protección al consumidor y el debido procedimiento, para así abarcar la normativa aplicable respecto a la legislación de telecomunicaciones, como las facultades sancionadoras del regulador, tomando consigo la Ley del Procedimiento Administrativo General.

El método, tipo y nivel de investigación se abarcara en el Capítulo III, donde se han utilizado técnicas para recolección e interpretación de datos, como encuestas a usuarios del servicio público de telecomunicaciones.

El Capítulo IV, muestra los resultados obtenidos de la utilización de técnicas de recolección de datos, fundamentales para nuestra investigación, como son las

resoluciones emitidas por el órgano de segunda instancia Trasu-Osiptel, donde se evidencia la clara infracción del marco normativo y por ende una inejecución de la potestad, adscrita al regulador para salvaguardar los derechos de los usuarios, así como la opinión de los usuarios que participaron de una encuesta anónima, respecto del cumplimiento de la potestad sancionador del Osiptel.

Finalmente, resulta siendo factible la investigación realizada, ya que se determinarían las razones por las cuales el regulador no ejerce de manera eficaz y oportuna su potestad sancionadora, culminando así con las recomendaciones respectivas, para mejorar tal situación a partir de una adecuada regulación a través de la creación de un órgano de control que se encargue de verificar que el Osiptel en su calidad de organismo, cumpla de manera firme con sancionar a las empresas que prestan servicios de telecomunicaciones con sanciones modelo.

INDICE

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Descripción del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	3
1.3 Objetivo General.....	3
1.4 Objetivos específicos.....	3
1.5 Justificación de la investigación.....	3
1.6 Limitaciones de la investigación.....	4
1.7 Viabilidad de la investigación.....	5

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación.....	6
2.2 Bases teóricas.....	7
2.3 Definiciones conceptuales.....	20
2.4 Hipótesis.....	21
2.5 Variables.....	21
2.5.1 Variable independiente	
2.5.1 Variable dependiente	
2.6 Operacionalización de variables (Dimensiones e Indicadores).....	22

CAPITULO III

MATERIALES Y METODOS

3.1 Método y diseño.....	23
3.1.1 Método de investigación	
3.2.2 Diseño de investigación	
3.2 Tipo de investigación.....	23
3.2.1 Tipo	
3.2.2 Nivel de investigación.....	24

3.3 Población y muestra.....	24
3.4 Técnicas e instrumentos de investigación.....	24
3.4.1 Para la recolección de datos (detallar las técnicas e instrumentos a utilizar)	
3.4.2 Para la presentación de datos (cuadros y/o gráficos)	
3.4.3 Para el análisis e interpretación de datos	

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Procedimiento de datos (cuadros con sus respectivos análisis e interpretación).....	26
4.2 Contrastación de hipótesis y Prueba de hipótesis (dependiendo de la investigación).....	39

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

5.1 Presentar la contrastación de los resultados del trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas.....	41
5.2 Presentar la contrastación de la hipótesis general en base a la prueba de hipótesis.....	41

CONCLUSIONES.....	43
-------------------	----

RECOMENDACIONES.....	45
----------------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	47
---------------------------------	----

ANEXOS

RESUMEN

La presente tesis desarrolla un estudio sobre la potestad sancionadora del Osiptel en el incumplimiento del marco normativo, en la ciudad de Huánuco año 2015, para lo cual se llevó a cabo una investigación con un diseño de tipo cuantitativo y se ha utilizado el método hermenéutico, deductivo e inductivo. Esta percepción, nos lleva a identificar la problemática en cuanto a la potestad

sancionadora que el regulador no ejerce teniendo como consecuencia el incumplimiento del marco normativo referente a telecomunicaciones.

Éste es un aspecto de gran significado, el cual tiene como objetivo dilucidar que el regulador, no está cumpliendo con su función fiscalizadora y sancionadora, con la finalidad de otorgarle al usuario seguridad jurídica, a partir del cumplimiento para la cual fue creado como regulador de telecomunicaciones, evitando de esta forma las reiterativas infracciones por parte de las empresas operadoras y demostrando de esta manera a la sociedad, que existe un organismo con la capacidad de salvaguardar derechos fundamentales de los usuarios, emitiendo sanciones ejemplares, en cumplimiento con la protección de derechos así como el debido procedimiento.

Los resultados de la investigación, señalan que el Osiptel no cumple con su potestad sancionadora y por ende se evidencia una clara infracción al marco normativo de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones en la ciudad de Huánuco.

PALABRAS CLAVES: Potestad sancionadora, usuarios del servicio público de telecomunicaciones.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Descripción del problema

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, en adelante “OSIPTEL”; 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. El Reglamento General (Decreto Supremo N° 008-2001-PCM) fue publicado en el diario El Peruano el 2 de febrero de 2001. (OSIPTEL, 2013)

El OSIPTEL, tiene la responsabilidad de ejercer su potestad sancionadora en uno de los sectores más dinámicos de la economía, como es el del mercado de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que permite al regulador imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras, y demás empresas o personas por el incumplimiento de la normativa aplicable para usuarios del servicio público de telecomunicaciones, cuando nos referimos a servicios de públicos de telecomunicaciones, nos referimos básicamente a la telefonía fija, telefonía móvil, servicio de acceso a Internet y televisión por cable.

En la presente investigación se desarrolló la “Potestad Sancionadora del Osiptel en el Incumplimiento del Marco Normativo”, la misma que como usuaria del servicio público de telecomunicaciones, he creído conveniente analizar en la ciudad de Huánuco en el año 2015, en el extremo de infracción al marco normativo de usuarios “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones -Resolución de Consejo Directivo N°138-2012-CD/OSIPTEL”, donde prescribe en el anexo 5 el Régimen de Infracciones y Sanciones, que las empresas operadoras serán sancionadas en los casos de incumplimiento de obligaciones; y del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, el cual fue aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 002-99-CD-OSIPTEL, el mismo que ha sido derogado por la Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL que aprobó el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones (RFIS).

En efecto la vulneración a los derechos de los usuarios, muestra una clara infracción a la normativa, ya que el ente regulador en este caso Osiptel, no inicia procedimiento sancionador, siendo importante mencionar que existe un número de resoluciones de apelación declaradas fundadas del año 2015, que no habrían dado lugar a un procedimiento administrativo sancionador, la misma que se ha cotejado con información proporcionada por la página web institucional del Osiptel; apelaciones que son elevadas al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, en adelante “TRASU”, por los usuarios del servicio de Telecomunicaciones en procedimientos de reclamo en contra de empresas operadoras que no terminan en una sanción, a pesar que se muestra una clara infracción a la normativa de usuarios.

Cabe agregar que los actos considerados lesivos hacia los usuarios de los servicios públicos de Telecomunicaciones por infracción a la normativa de usuarios muchas veces no llegan a concretarse en sanciones a pesar que el TRASU declare fundado un reclamo o que dicho reclamo sea reiterativo por varios usuarios. El problema radica que los usuarios son vulnerables a las transgresiones de la normativa, claro ejemplo cuando los usuarios verificamos que tenemos cobros excesivos, migraciones no solicitadas, bajas pendientes, contratos que nunca celebraron, información errónea, falta de entrega de recibos, infracción al procedimiento; por lo tanto los usuarios se ven forzados a iniciar un reclamo muchas veces por problemas que ellos no iniciaron ni provocaron, buscando mediante el procedimiento de reclamo una sanción para la empresa operadora.

Los reclamos donde se verifica infracción a la normativa de usuarios difícilmente llegan a iniciar un procedimiento sancionador, es por ello que la finalidad principal de la presente investigación, es dar una alternativa eficiente y en pro del usuario para que los órganos puedan iniciar procedimiento sancionador cuando se detecte infracciones a la norma como consecuencia de los procedimientos de reclamo instados por los usuarios.

1.2 Formulación del Problema

a) Problema Principal

- ✓ ¿Cómo ejerce su potestad sancionadora el Osiptel en casos de incumplimiento del marco normativo?

b) Problemas específicos

- ✓ ¿De qué manera se evidencia el incumplimiento del marco normativo del Osiptel y su deficiencia respecto a su potestad sancionadora?
- ✓ ¿Qué acciones se deben adoptar para que el Osiptel pueda ejercer su potestad sancionadora de manera eficaz y oportuna?

1.3 Objetivo general

- ✓ Explicar si el Osiptel ejerce su potestad sancionadora en casos de incumplimiento del marco normativo.

1.4 Objetivos específicos

- ✓ Identificar las maneras o formas de cómo se evidencia el incumplimiento del marco normativo del Osiptel y su deficiencia respecto a su potestad sancionadora.
- ✓ Determinar qué acciones se deben adoptar para que el Osiptel ejerza su potestad sancionadora de manera eficaz y oportuna.

1.5 Justificación de la investigación

La investigación fundamenta su utilidad en un extremo jurídico, económico y social. Es Jurídico, ya que es importante establecer implicancias del ejercicio de la potestad administrativa sancionadora del Osiptel como consecuencia de las resoluciones declaradas fundadas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), identificando así la problemática real del Osiptel en la ciudad de Huánuco durante el año 2015; Económico, porque se justifica en base a los resultados encontrados de los cuales el Osiptel debería iniciar procedimiento sancionador tomándose en cuenta las apelaciones declaradas fundadas por el TRASU, de esta manera el área respectiva emitiría una multa la cual corresponderá al Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (FITEL), por consiguiente al Estado; y por ultimo hablamos de un alcance social, ya que como usuaria del servicio público de

telecomunicaciones y como ciudadana en ejercicio de mis derechos considero que la protección de los consumidores y usuarios, es un tema de gran impacto social, ya que es importante determinar la influencia que genera en la población, tanto en las empresas operadoras como en la sociedad.

Es precisamente por los motivos antes expuestos que se hace especialmente relevante esta investigación, que pretende contribuir al mejor funcionamiento de la potestad sancionadora del Osiptel y su situación actual, analizando y debatiendo los actuales modelos regulatorios y la aplicación de la normativa de defensa del usuario del servicio público de telecomunicaciones, y proponer las adecuaciones oportunas para impulsar la efectividad de dicha potestad en el ámbito nacional. Así mismo a través de esta investigación quiero promover el estudio por parte de otros estudiantes sobre la problemática, para que de esta forma puedan tomar mi investigación como un antecedente y contribuir de esta manera al desarrollo jurídico social.

1.6 Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que he afrontado en la correspondiente investigación han sido en el extremo de que en la página web institucional del Osiptel he logrado encontrar solo 10 resoluciones emitidas por el TRASU Osiptel declaradas fundadas, así mismo he podido verificar que no existe un acceso total a la información brindada por el regulador; de igual forma he encontrado limitaciones respecto a la bibliografía sobre el tema en mención, es bastante escasa y poco profunda.

1.7 Viabilidad de la investigación

La influencia para abordar la “Potestad Sancionadora del Osiptel en el Incumplimiento del Marco Normativo”, se fundamentó en el constante crecimiento de servicios así como el número de usuarios, y la incapacidad de las empresas operadoras para el cumplimiento de la normativa de fiscalización del regulador, que por ende trae consigo reclamos declarados fundados en segunda instancia donde se evidencian infracciones siendo necesario introducir reformas de manera que el Osiptel cumpla de manera eficaz y oportuna su

potestad sancionadora; como usuaria del servicio público de telecomunicaciones he pasado por procedimientos de reclamo bastante engorrosos, desde una notificación inválida hasta la limitación por parte de la EO para presentar mi recurso de apelación, por lo cual he visto que el regulador en vez de salvaguardar los derechos de nosotros los usuarios se limita y se encuentra enfocado en la promoción de competencia así como en la medición de calidad de los servicios, olvidando una de sus funciones así como limitándose a emitir sanciones correctivas para evitar la reiterativa vulneración de derechos por parte de las empresas.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

A Nivel Local: No se encontraron antecedentes de la investigación.

A Nivel Nacional: Se encontraron los siguientes antecedentes:

- ✓ Título de Tesis: “REGULACION Y COMPETENCIA PARA LA UNIVERSALIZACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”

Autor: Ponce Arqueros, Luis Manuel. Universidad Nacional de Trujillo, Tesis para optar el grado de Maestro en Derecho-Mención en Derecho Constitucional y Administrativo, Año 2014.

Comentario: El presente trabajo de investigación a diferencia de mi proyecto realiza un estudio pormenorizado de las instituciones jurídico económicas presentes en la regulación de los servicios públicos de telecomunicaciones, realizando un análisis en cuanto a políticas de competencia y servicio universal respecto regulación de telecomunicaciones.

- ✓ Título de Tesis: “EL DEBIDO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN LOS ORGANISMOS REGULADORES”

Autor: Ordoñez Alcántara, Oswaldo Alberto. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Tesis para optar el grado académico de Magister en Derecho Civil y Comercial, Año 2011.

Comentario: La presente investigación narra sobre la problemática que afrontan los organismos reguladores tales como Osinergmin, Osiptel, Sunass y Ositran respecto del no adecuado procedimiento administrativo que llevan así como su ineficiencia como garantizadores de derechos de usuarios de los servicios públicos, a diferencia de mi trabajo de investigación que se enmarca principalmente en la potestad sancionadora de un organismo regulador, en este caso Osiptel.

- ✓ Título de Revista Virtual: El Boom de las Telecomunicaciones

Autor: Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones-OSIPTEL, Realizado en virtud de la implementación de un nuevo marco institucional, Año 2014.

- ✓ Título de Revista Virtual: Competencia y Regulación – 20 Años de Jurisprudencia

Autor: Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones-OSIPTEL, Constituye un testimonio del trabajo que viene realizando el Osiptel en materia de promoción y protección de la libre y leal competencia, Año 2014.

2.2 Bases teóricas

En el presente ítem procederé a realizar un análisis jurídico teórico en relación a la problemática así como normas aplicables.

2.2.1 Aspectos Teóricos de las Variables

a) Potestad Sancionadora: La potestad sancionadora en general es aquella facultad de la administración pública de imponer sanciones a través de un procedimiento administrativo, entendida la sanción administrativa como aquel mal infligido a un administrado como consecuencia de una conducta ilícita, con finalidad represora, consistiendo la sanción en la privación de un bien o derecho, o la imposición de un deber, al estar vedada para la administración pública las sanciones consistentes en privación de libertad.

De la misma forma Teresa Tovar se refiere “La potestad sancionadora, así como la función fiscalizadora permite al Osiptel imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia por el incumplimiento de las normas aplicables de concesión (TOVAR, Teresa, 2006, 81)

Esta potestad puede ser ejercida de oficio o por denuncia de parte, en una primera instancia la ejerce la Gerencia General de Osiptel y en segunda instancia, en vía de apelación, el Consejo Directivo.

Asimismo, el artículo 43° del Reglamento establece que si en el ejercicio de sus funciones, cualquier órgano funcional de Osiptel tuviera indicios de la comisión de una infracción, en la prestación de servicios de telecomunicaciones o en otros mercados conexos, y las normas aplicables disponen que son de

competencia exclusiva del Indecopi, mientras que el Osiptel tendrá legitimidad para obrar e iniciar cualquier denuncia que estime pertinente.

La misma facultad le corresponderá en caso de infracciones cuya decisión este a cargo de otras autoridades.

b) Incumplimiento: Falta de ejecución por una de las partes de cualquiera de sus obligaciones contractuales, e incluye tanto el incumplimiento defectuoso como el incumplimiento tardío.

2.2.2 Bienes Constitucionales Relevantes

a) Economía Social.- Tipificado en el art. 58 de la Constitución Política del Perú.

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.

Este postulado, hace referencia a la participación del Estado para orientar la iniciativa privada de forma libre y en restricciones que afecten el mercado en las áreas que hace referencia el artículo, en pro del desarrollo del país, así nos señala Aníbal Torres Vásquez: “La economía social de mercado que, mediante reglas generales de política económica, favorece una sociedad libre y socialmente justa, cuya implementación requiere un Estado suficientemente fuerte que imponga seguridad jurídica, proteja la propiedad privada, la libre competencia en la producción y comercialización de bienes y servicios, y no se inmiscuya en las actividades del mercado libre, salvo subsidiariamente, con el fin de lograr el desarrollo económico con progreso social” (TORRES, Aníbal, 2009,59)

La Constitución Política del Perú de 1993 liberalizó la economía, limitando la intervención del Estado en el ámbito estrictamente económico, dejando al mercado para que se rija sólo por sus propias reglas. Es así que el Estado se convierte en un tercero que no participa en las relaciones comerciales, otorgando así un singular estatus a las empresas, puesto que ha procurado que éstas realicen una mayor inversión, tendiente al crecimiento económico del

país. Es por ello que se considera que el modelo económico es más garantista, en términos de libertades económicas, puesto que le otorga gran libertad a las empresas, pudiendo éstas regular sus reglas en el mercado, quedando el Estado limitado sólo a un rol subsidiario en materia económica.

De lo antes mencionado no puede asumirse que dicha limitación impuesta al Estado por la Constitución de 1993 otorga legitimidad a las empresas para que realicen cualquier tipo de accionar que no puedan ser fiscalizadas o supervisadas por el ente estatal. Y este rol es necesario principalmente en materia de servicios públicos, puesto que el Estado es el obligado a brindarlos con la calidad requerida para que puedan satisfacer necesidades básicas de la colectividad.

La supervisión estatal del mercado deber ser lo suficiente como para garantizar seguridad a la inversión interna y externa en libre competencia, con equidad y transparencia, como una efectiva y justa protección de los consumidores. En esta línea de argumentación, el Estado en la economía del Perú es importante pues las relaciones sociales, económicas, políticas y culturales se encuentran entrelazadas y depende una de otros. El Regulador de las Telecomunicaciones (OSIPTEL), interviene para supervisar y fiscalizar el accionar de las empresas operadoras que vulneren y transgredan la normativa vigente, todo esto en bienestar de la sociedad como pilar del modelo económico peruano.

b) Protección al consumidor.- Tipificado en el art. 65 de la Constitución Política del Perú.

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.

El Estado protege y garantiza los derechos de los consumidores, y lo hace no solo porque reconoce su condición de debilidad y vulnerabilidad en las operaciones de mercado, sino principalmente porque identifica en el consumidor la persona en el mercado (GUTIERREZ, Walter, 2013,157)

Referente a este derecho tutelar, es importante considerar la sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el expediente N° 3315-2004-AA/TC, el Tribunal Constitucional declara: “En ese sentido, el consumidor o usuario deviene en el fin de toda actividad económica; es decir, es quien concluye el círculo económico satisfaciendo sus necesidades y acrecentando su bienestar a través de la utilización de los productos y servicios ofertados en el mercado”

Se trata de una persona natural o jurídica que en virtud de un acto jurídico oneroso adquiere, utiliza o disfruta de determinados productos (como consumidor) o servicios (como usuario) que previamente han sido ofrecidos al mercado, es indudable que la condición de consumidor o usuario se produce a través de la relación jurídica que este entabla con un agente proveedor – independientemente de su carácter público o privado–, bien en calidad de receptor o beneficiario de algún producto, bien en calidad de destinatario de alguna forma de servicio con cargo a un aprovechamiento, ya sea personal, familiar o de su entorno inmediato.

En consecuencia, la condición de consumidor o usuario no es asignable a cualquier individuo o ente, sino a aquel vinculado a los agentes proveedores dentro del contexto de las relaciones jurídicas generadas por el mercado, las cuales tienen como correlato la actuación del Estado para garantizar su correcto desenvolvimiento.

c) Debido Procedimiento

Las entidades aplicarán sanciones sujetándose al procedimiento establecido respetando las garantías del debido proceso.

El referido principio es una derivación del derecho al debido proceso, por lo que tiene connotación constitucional. Con relación al contenido esencial de este derecho del administrado, en la sentencia recaída en el Expediente 01387-2009-AA/TC, el Tribunal Constitucional señala: "En cuanto a la alegada vulneración del derecho fundamental al debido proceso, este Tribunal considera relevante delimitar algunas cuestiones básicas que integran la noción

de debido proceso administrativo, así como el procedimiento preestablecido que debe seguirse para las iniciativas privadas en proyectos de inversión”

El derecho al debido proceso administrativo puede ser entendido, en sentido positivo, como la regulación jurídica que de manera previa delimita la actuación de los órganos que conforman la Administración Pública para que ésta sea correcta y establece las garantías mínimas de protección a los derechos de los administrados, de modo que ninguna de las actuaciones de los órganos que conforman la Administración Pública dependa de su propio arbitrio, sino que se encuentran sujetas siempre a los procedimientos previamente establecidos en la ley. Así, en mérito del debido procedimiento resulta esencial la existencia de garantías mínimas de protección de los derechos de los administrados, de modo tal que en la actuación de la Administración Pública no prime el libre arbitrio del funcionario, sino una regulación jurídica garante de los derechos de las personas.

Después de lo abordado se concluye que el debido procedimiento, en materia sancionadora, implica que las entidades aplicarán sanciones sujetándose al procedimiento establecido respetando las garantías del debido proceso. Por lo que el debido proceso en general contiene en su seno derechos tan importantes como el derecho al procedimiento predeterminado por la Ley, la posibilidad de impugnar la decisión tomada, el derecho de defensa o la motivación de las resoluciones emitidas por la entidad respectiva.

2.2.2 Normas Aplicables

a) Aplicación supletoria de la Ley N° 27444.

Comenzaré haciendo referencia a la norma general dentro de la legislación, es decir la Ley del Procedimiento Administrativo General N°27444 en la cual prescribe el procedimiento sancionador administrativo general.

La mencionada Ley N° 27444, establece que en el caso de entidades cuya potestad sancionadora está regulada por leyes especiales, se aplicará con carácter supletorio la Ley del Procedimiento Administrativo General. Por lo

tanto concluyo que la mencionada norma en la presente investigación se aplicó de forma supletoria, pues se cuenta con leyes especiales para la materia.

Para la identificación del incumplimiento de la potestad sancionadora del OSIPTEL por infracción al marco normativo de usuarios y en el transcurso del mismo, se han tomado en cuenta algunos los principios de la potestad sancionadora administrativa de la Ley N°27444, tales como el principio de legalidad y el de debido proceso; los mismos que se ven vulnerados.

b) Sobre la Ley N° 27336 - Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL.

Recurriendo a la normativa especial el Osiptel, a través de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Osiptel, se le dota de facultad sancionadora y de tipificación, pues el regulador se encuentra facultado a tipificar los hechos u omisiones que configuran infracciones administrativas y ***a imponer las sanciones correspondientes en el sector de servicios públicos de telecomunicaciones***, siendo esta facultad la esencia de la presente investigación, en el ámbito de su competencia y con las limitaciones contenidas en la norma descrita.

Por lo que en la referida norma se califica las infracciones en leves, graves y muy graves, como también los límites mínimos y máximos de las multas las cuales son:

Infracción	Multa mínima	Multa máxima
Leve	0.5 UIT	50 UIT
Grave	51 UIT	150 UIT
Muy grave	151 UIT	350 UIT

Después de explicar la facultad del Osiptel de tipificar hechos infractores (VER ANEXO 1) e imponer sanciones, como también ilustrar la escala de multas; he visto conveniente explicar el procedimiento administrativo sancionador en la referida Ley.

Para la imposición de una sanción debe haber un procedimiento administrativo sancionador previo, que incluya la posibilidad de presentar descargos por escrito, en un plazo no menor de 5 (cinco) días por parte del presunto infractor.

La instrucción y la imposición deberán estar a cargo de órganos distintos.

Al posible sancionado se notificará por escrito:

- ✓ Los actos u omisiones constitutivos de la instrucción.
- ✓ Las normas que prevén las infracciones administrativas.
- ✓ El propósito de emitir una resolución que imponga una sanción.
- ✓ El plazo durante el cual podrá presentar sus descargos por escrito.

Cabe mencionar que una vez que el usuario presenta un reclamo ante la EO (primera instancia) sea por cualquier materia de reclamo, y recibe una respuesta negativa por parte de la EO, podrá recurrir a una segunda instancia en este caso el Trasu-Osiptel, así mismo en caso de que el Tribunal Administrativo de segunda instancia encuentre irregularidades en el procedimiento y este responda de manera favorable al usuario, debería iniciar un procedimiento sancionador ante la EO, ya que a partir de dicha resolución favorable se evidencia una infracción a la normativa que por ende debería traer consigo una sanción administrativa, es allí donde vemos que la potestad sancionadora del regulador no se cumple de manera eficaz y oportuna.

Regímenes de beneficios.

Dentro de las funciones y facultades del OSIPTEL, se estableció un régimen de beneficios para las Empresas Operadoras para desincentivar de esa manera la comisión de infracciones a la normativa.

Por lo que se reducirá o condonará el monto de la multa tomando en cuenta el momento de subsanación de la infracción y de acuerdo a las particularidades del caso.

Contrario a la reducción o condonación está la gradación de la multa por criterios como la naturaleza de la infracción, como también la gravedad de la infracción cometida, el daño causado, el número de veces que realiza la misma infracción, como también la capacidad económica del sancionado, si existe intención de solucionar el daño causado y el beneficio obtenido por la comisión de la infracción.

Prescripción.

En la Ley de Funciones y Facultades del OSIPTEL se ha indicado el tiempo de prescripción:

- a) A los 2 años para infracciones leves.
- b) A los 3 años para infracciones graves.
- c) A los 4 años para infracciones muy graves.

También menciona la prescripción para el cobro o ejecución de sanciones administrativas prescribe a los 2 años.

c) Respecto del Reglamento General del OSIPTEL- Decreto Supremo N°008-2001-PCM.

El reglamento detalla los principios de acción del Osiptel para desarrollar sus límites y lineamientos en el desarrollo y ejercicio de sus funciones, para que cada accionar de algún órgano quede sujeto a los mismos.

Considero oportuno mencionar el principio de celeridad, que manifiesta que la actuación administrativa del Osiptel deberá orientarse a resolver temas y controversias que se susciten de manera oportuna y en el menor tiempo posible.

El presente reglamento permite al Osiptel mediante la función fiscalizadora y sancionadora imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.

Además los órganos competentes para el ejercicio de la función fiscalizadora y sancionadora es ejercida en primera instancia por la Gerencia General del Osiptel y en segunda instancia por el Consejo Directivo, dicha función puede ser ejercida de oficio o por denuncia de parte. La Gerencia General contará con el apoyo de otras gerencias para las acciones de investigación y análisis del caso.

El referido reglamento tipifica el pago de multas impuestas, las cuales serán pagadas dentro de los quince días hábiles contados desde que la resolución que impuso la sanción haya quedado firme o se hubiere causado estado en la vía administrativa.

d) Sobre el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones (RFIS) aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL.

El Reglamento referente a la Fiscalización, Infracciones y Sanciones nos detalla quienes son los órganos de Instrucción:

(i) La Gerencia de Fiscalización y Supervisión, en los casos en que la Gerencia General sea competente para resolver el procedimiento administrativo sancionador; para el caso en específico.

A los órganos de instrucción les corresponde con respecto al tema a investigar:

- (i) Iniciar el procedimiento administrativo sancionador;
- (ii) Realizar todas las actuaciones necesarias para el análisis de los hechos, recabando los datos, informaciones y pruebas que sean relevantes para determinar, según sea el caso, la comisión o no del incumplimiento; y,
- (iii) Emitir el informe que proponga al órgano de resolución la imposición de una sanción y, de ser el caso, el establecimiento de obligaciones específicas a efectos de cesar las acciones u omisión es que dieron lugar a la misma, así como revertir todo efecto derivado; o, el archivo del procedimiento.

Para el tema investigado el órgano de resolución es la Gerencia General, lo cual no se prescribe de forma literal, pero se puede concluir.

La etapa que prescribe este reglamento es concordante con Ley N°27336 - Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Osiptel donde prescribe que el procedimiento administrativo sancionador se inicia siempre de oficio, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, petición motivada de otros órganos o por denuncia, todo esto conforme con la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General ya interpretada.

El reglamento hace referencia y especifica que el órgano de instrucción notificará por escrito al presunto infractor el inicio de procedimiento administrativo sancionador, en donde debe señalar: los actos u omisiones que se imputan, las normas que prevén dichos actos, la calificación de dichas infracciones, el propósito del OSIPTEL de emitir las resoluciones que impongan sanciones, el órgano competente para imponer la sanción, el plazo para los descargos de 5 días hábiles a partir del día siguiente de la notificación.

Según los descargos o vencido el plazo, depende lo que ocurra primero, el órgano de instrucción evaluará los actuados y alcanzará al órgano de resolución sus conclusiones, si existe o no infracción, una posible propuesta o el archivo del expediente.

Dentro del procedimiento la norma específica que el órgano de resolución podrá disponer la realización de actuaciones complementarias. Posterior se notifica el acto administrativo que establece la sanción o la decisión de archivar el expediente. La imposición de la sanción no enerva la posibilidad de establecer obligaciones específicas en el mismo acto.

e) Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N°138-2012-CD/OSIPTEL.

En la presente norma se basa el sustento de la presente investigación, de dicha norma se puede interpretar cuales son las infracciones, tanto leves, graves y muy graves tipificadas en la mencionada norma.

En dicha norma se prescribe obligaciones que las Empresas Operadoras deben cumplir, y en el supuesto de no cumplirlas la Empresa Operadora será sancionada.

Las Empresas Operadoras serán sancionadas en los casos de incumplimiento de las obligaciones contenidas en la norma interpretada **Condiciones de Uso de los Servicios Públicos**, de acuerdo a las normas antes mencionadas e interpretadas.

Enumerar los supuestos de incumplimiento por parte de la Empresa Operadora extendería la interpretación de cada artículo, por lo que he creído conveniente mencionar sólo algunos casos en los que se estaría infringiendo la norma sustantiva.

- ✓ Con referencia a infracciones leves: La celebración del contrato de abonado se realiza entre la empresa operadora y el abonado los cuales se someten a los términos contenidos en el mismo y a la presente norma.
- ✓ La empresa operadora no podrá modificar unilateralmente el contrato de abonado, salvo que se trate de modificaciones tarifarias conforme a lo establecido en el Reglamento General de Tarifas o que se trate de modificaciones que resulten más beneficiosas para el abonado. En este último caso, la empresa operadora deberá contar previamente con la aprobación de la Gerencia General de Osiptel e informar al abonado sobre dichas modificaciones utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de su recepción.

Al incumplirse lo antes mencionado la Empresa Operadora estaría incurriendo en una infracción leve.

- ✓ Incumplir el Procedimiento de baja del servicio contratado bajo la modalidad prepago incurrirá en infracción leve.
- ✓ El ejercicio y exigibilidad de los derechos de abonado que la presente norma establece no pueden ser condicionados a pago previo alguno, salvo los casos en que la presente norma declara expresamente la facultad de la empresa de aplicar alguna tarifa. Al incumplirse dicho derecho la Empresa Operadora estaría incurriendo en infracción grave.

- ✓ La empresa operadora podrá celebrar contratos para la prestación del servicio sujetos a plazo forzoso, siempre que éstos no excedan de un plazo máximo de seis (6) meses.

Los contratos a plazo forzoso sólo podrán celebrarse por escrito, debiendo ser claros y precisos, de modo tal que resulten fácilmente legibles y comprensibles para el abonado. La empresa operadora podrá celebrar contratos adicionales para la adquisición o financiamiento de equipos terminales y/o recuperación de inversión realizada para el desarrollo de infraestructura específica necesaria para la prestación del servicio a un determinado abonado. El incumplimiento de lo prescrito es tipificado como infracción grave.

- ✓ La empresa operadora se encuentra obligada a llevar un registro debidamente actualizado de los abonados que hubieran contratado servicios bajo la modalidad prepago, control y/o postpago. Cada registro deberá ser independiente, debiendo contener como mínimo:

(i) Nombre y apellidos completos del abonado;

(ii) Número y tipo de documento legal de identificación del abonado, debiendo incluirse únicamente el Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Pasaporte o Registro Único de Contribuyentes, los mismos que deberán contener el número y/o la serie de dígitos que correspondan para cada tipo de documento; y,

(iii) Número telefónico o de abonado, para el caso de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles; o número de contrato o de identificación del abonado, en los demás casos.

El incumplimiento de lo antes mencionado llevará a la Empresa Operadora a incurrir e infracción grave.

f) Procedimiento sancionador de OSIPTEL por infracción al marco normativo de usuarios – Resumen.

La función fiscalizadora y sancionadora permite al Osiptel imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras por el incumplimiento a las condiciones de uso.

Esta función puede ser ejercida de oficio o por denuncia de parte, generalmente son de oficio, cuando alguna área del Osiptel detecta una infracción a la normativa de usuarios, no teniendo ningún criterio específico de cómo llega a conocerse dicha infracción. El área que detecta una posible infracción informa a la Gerencia de Fiscalización y Supervisión por ser esta el órgano de instrucción.

Posterior a lo indicado el órgano de instrucción le corresponde: Notificar por escrito al presunto infractor el inicio de procedimiento administrativo sancionador señalando:

- (a) los actos u omisiones que se imputan y que pudieran constituir infracciones;
- (b) las normas que prevén dichos actos u omisiones como infracciones administrativas;
- (c) la calificación de dichas infracciones administrativas;
- (d) el propósito del OSIPTEL de emitir las resoluciones que impongan sanciones;
- (e) el órgano competente para imponer las sanciones, así como la norma que atribuye tal competencia; y,
- (f) el plazo dentro del cual la Empresa Operador a podrá presentar sus descargos por escrito, el cual no podrá ser inferior a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación del inicio del procedimiento administrativo sancionador.

Efectuado el descargo o vencido el plazo para hacerlo, según lo que ocurra primero, el órgano de instrucción evaluará los actuados y alcanzará al órgano de resolución sus conclusiones sobre la comisión o no de la infracción y, en cada caso, su propuesta sobre la sanción a imponerse o el archivo del expediente, de ser el caso.

El acto administrativo que establezca la sanción o la decisión de archivar el expediente será notificado a la Empresa Operadora; y, de ser el caso, a quien denunció la infracción.

El órgano de resolución “Gerencia General” impondrá sanción, si las áreas antes de llegar al órgano de resolución consideran que no es posible de sanción el procedimiento se archiva.

El OSIPTEL está tomando en cuenta los actos de supervisión para ejercer su potestad sancionadora y por ende iniciar procedimiento sancionador por infracción al marco normativo de usuarios.

g) El papel de las resoluciones del TRASU.

Existe una segunda instancia en reclamos de usuarios de los servicios públicos de Telecomunicaciones que es el Tribunal de Solución de Reclamos de Usuarios en adelante el “TRASU” que resuelve en segunda instancia los recursos de apelación y queja relacionados con los recursos de apelación que versan sobre derechos de los usuarios que no han sido reconocidos en la primera instancia (siendo la primera instancia la empresa operadora), independientemente del derecho vulnerado.

Las resoluciones que declaran fundados los recursos de apelación son una clara muestra de infracciones al marco normativo de usuarios. Más allá del fondo del reclamo, se está declarando un recurso de apelación fundado, de modo tal que se acredita la violación de una obligación a cargo de la empresa operadora que debería cumplir por estar establecida en las Condiciones de Uso.

2.3 Definiciones conceptuales

- ✓ **TRASU.-** Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, órgano encargado de resolver en última instancia administrativa los recursos presentados por los usuarios.

- ✓ **Usuario.-** Persona natural o jurídica que en forma eventual o permanente, tiene acceso a algún servicio público o privado de telecomunicaciones.
- ✓ **Abonado.-** Persona natural o jurídica que ha celebrado un contrato de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones con alguna de las empresas operadoras de dichos servicios, independientemente de la modalidad de pago contratado.
- ✓ **Empresa Operadora (EO)-** Aquella empresa que cuenta con un contrato de concesión para brindar el servicio público de telefonía fija.
- ✓ **FITEL.-** Fondo de Inversión de Telecomunicaciones servirá, exclusivamente, para el financiamiento de servicios de telecomunicaciones en áreas rurales o en lugares considerados de preferente interés social.

2.4 Hipótesis

a) Hipótesis Principal:

- ✓ La potestad sancionadora del Osiptel se debe ejercer de conformidad a la normativa prescrita en la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Osiptel y Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones.

b) Hipótesis Específico:

- ✓ El incumplimiento del marco normativo del Osiptel se evidencia a partir de las reiterativas infracciones por parte de las empresas operadoras para con los derechos de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones.
- ✓ El Osiptel debería ejercer su potestad sancionadora de manera eficaz y oportuna de acuerdo a su función fiscalizadora como ente regulador de telecomunicaciones, haciendo mayor énfasis en la protección de derechos de usuarios.

2.5 Variables

2.5.1. Variable independiente

X = Potestad Sancionadora

2.5.2. Variable dependiente

Y = Incumplimiento del marco Normativo

2.6 Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
VI. Potestad Sancionadora	-Sanción administrativa -Responsabilidad Administrativa -Responsabilidades contractuales, civiles o penales	-Multa mínima y máxima -Amonestación escrita en caso de infracciones leves. -Regímenes de beneficios. -Gradación de la multa.
VD. Incumplimiento del marco normativo	-Vulneración de derechos	-Reclamos de facturación: cobros excesivos o cobro por servicios no contratados. -No entrega oportuna de recibos.

CAPITULO III

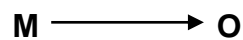
MATERIALES Y METODOS

3.1 Método y diseño

3.1.1 Método de investigación

En la presente investigación se ha utilizado el método hermenéutico, deductivo e inductivo.

3.1.2 Diseño de investigación



Dónde: O=Observación

M=Muestra

3.2 Tipo y nivel de investigación

3.2.1 Tipo

La investigación es de tipo cuantitativa, porque las variables se pueden medir, en este caso por el número de resoluciones que se han analizado.

3.2.2 Nivel de investigación

La presente investigación es de nivel descriptivo y explicativo, donde se ha procedido a describir las variables, para luego explicar la relación que existe entre las mismas.

3.3 Población y muestra

a) Población: Usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones de la ciudad de Huánuco.

b) Muestra: Constituida por 10 resoluciones del año 2015 emitidas en segunda instancia por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios y 20 usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones encuestados.

3.4 Técnicas e instrumentos de investigación

3.4.1 Para la recolección de datos

Para la construcción de la presente investigación se han aplicado:

TECNICAS	INSTRUMENTOS
Encuesta	Cuestionario
Análisis doctrinal	Matriz de análisis

3.4.2 Para la presentación de datos

En la presente investigación, para la presentación de datos y resultados se han empleado técnicas estadísticas, tales como cuadros y gráficos para establecer matemáticamente medidas de tendencia, así como cuestionario de encuesta y matriz del análisis doctrinal.

3.4.3 Para el análisis e interpretación de datos

Con los datos una vez tabulados y registrados se procedió a analizar a través de gráficos de barras para luego proceder al análisis e interpretación de los mismos.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Procesamiento de datos

a) Resultados obtenidos de las encuestas realizadas a 20 usuarios del servicio público de telecomunicaciones de la ciudad de Huánuco 2015, respecto de la Potestad Sancionadora del Osiptel en el Incumplimiento del Marco Normativo.

CUADRO N° 1

Muestra de la opinión de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones: ¿Ha realizado Ud. un reclamo por conceptos de facturación, calidad del servicio, cobro de servicios no contratados, suspensión o corte del servicio o por no recibir información clara antes de contratar ante una empresa operadora?

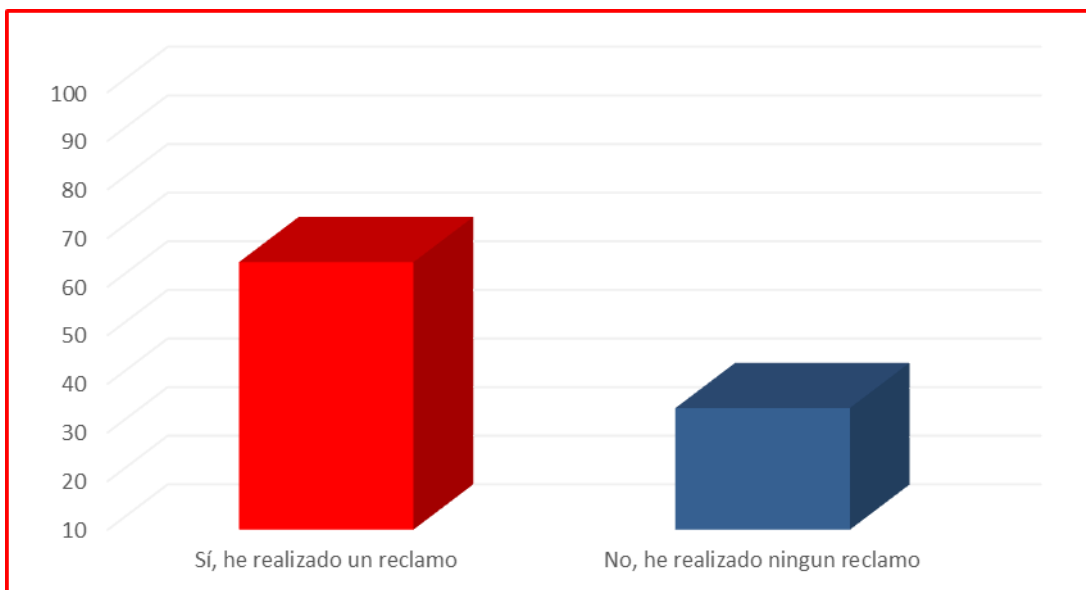
¿Ha realizado Ud. un reclamo por conceptos de facturación, calidad del servicio, cobro de servicios no contratados, suspensión o corte del servicio o por no recibir información clara antes de contratar ante una empresa operadora?	Opinión de usuarios de los servicios públicos respecto si han realizado un reclamo ante una empresa operadora		Sub total	
	fi	%	fi	%
Sí, he realizado un reclamo	13	65	13	65
No, he realizado ningún reclamo	7	35	7	35
Total			20	100

Fuente: Encuesta pregunta N°1

Elaborado: Tesista

CUADRO N° 1

¿Ha realizado Ud. un reclamo por conceptos de facturación, calidad del servicio, cobro de servicios no contratados, suspensión o corte del servicio o por no recibir información clara antes de contratar ante una empresa operadora?



Fuente: Cuadro N° 1

Elaborado: Tesista

Análisis e Interpretación

De los resultados obtenidos de la pregunta número 1 en la encuesta: ¿Ha realizado Ud. un reclamo por conceptos de facturación, calidad del servicio, cobro de servicios no contratados, suspensión o corte del servicio o por no recibir información clara antes de contratar ante una empresa operadora?, podemos expresar:

El 65% de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones manifiestan que en alguna oportunidad han realizado un reclamo ante la empresa operadora.

Así mismo el 20% de usuarios del servicio indican que nunca han realizado un reclamo ante la empresa operadora, ya sea por conceptos de facturación, calidad de servicio, cobro de servicios no contratados, suspensión o corte, etc.

Conclusión:

De conformidad a los resultados, podemos afirmar que los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones en la ciudad de Huánuco si realizan

procedimientos de reclamo ante la empresa operadora, descartándose de este modo que los usuarios no hagan valer sus derechos a partir de infracciones cometidas por las empresas operadoras.

CUADRO N° 2

Muestra de la opinión de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones: En un rango del 1 al 3 indique si la empresa operadora respondió a su reclamo dentro del plazo estipulado.

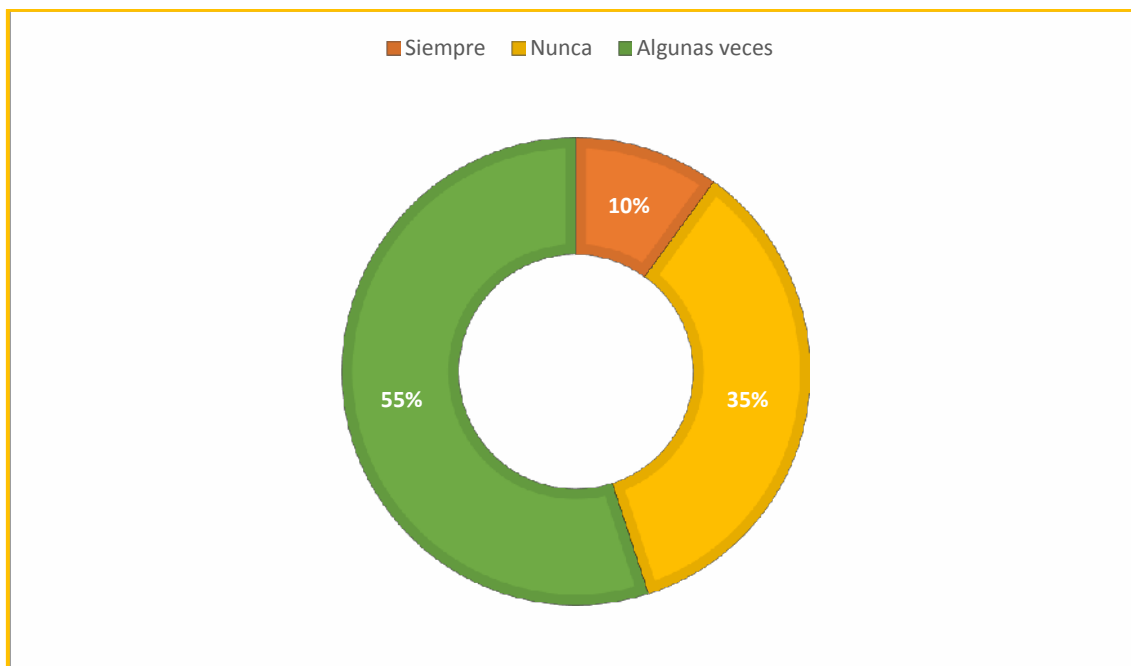
En un rango del 1 al 3 indique si la empresa operadora respondió a su reclamo dentro del plazo estipulado	Opinión de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones respecto: si la E.O respondió su reclamo dentro del plazo estipulado		Sub total	
	Fi	%	fi	%
Siempre	2	10	2	10
Algunas veces	11	55	11	55
Nunca	7	35	7	35
Total			20	100

Fuente: Encuesta pregunta N°2

Elaborado: Tesista

CUADRO N° 2

En un rango del 1 al 3 indique si la empresa operadora respondió a su reclamo dentro del plazo estipulado.



Fuente: Cuadro N° 2

Elaborado: Tesista

Análisis e Interpretación

De los resultados obtenidos en la encuesta a opinión de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones: En un rango del 1 al 3 indique si la empresa operadora respondió a su reclamo dentro del plazo estipulado, podemos expresar:

El 10% de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones manifiestan que las empresas operadoras siempre responden a sus reclamos instaurados.

Por otro lado el 55% de usuarios del servicio indican que las empresas que prestan servicios de telecomunicaciones, algunas veces responden a sus reclamos.

Asimismo el 35% de usuarios manifiestan que nunca han tenido respuesta a su reclamo por parte de empresa operadora.

Conclusión:

Por lo tanto, de los resultados, podemos concluir que las empresas operadoras si bien cumplen con responder los reclamos, estos no son en un 100%, ya que

existe un 35% de usuarios que indican que las empresas operadoras nunca no cumplen con responder los reclamos de los usuarios de manera oportuna, evidenciando de esta forma la vulneración al debido procedimiento ya que evadiendo la notificación de la resolución con la respuesta al reclamo de primera instancia las empresas operadoras estarían limitando a los usuarios al principio de pluralidad de instancias, perdiendo así su derecho a la apelación.

CUADRO N° 3

Muestra de la opinión de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones: ¿Recurrió Ud. a presentar un recurso de apelación al TRASU-OSIPTEL ante respuesta negativa a su reclamo en primera instancia?

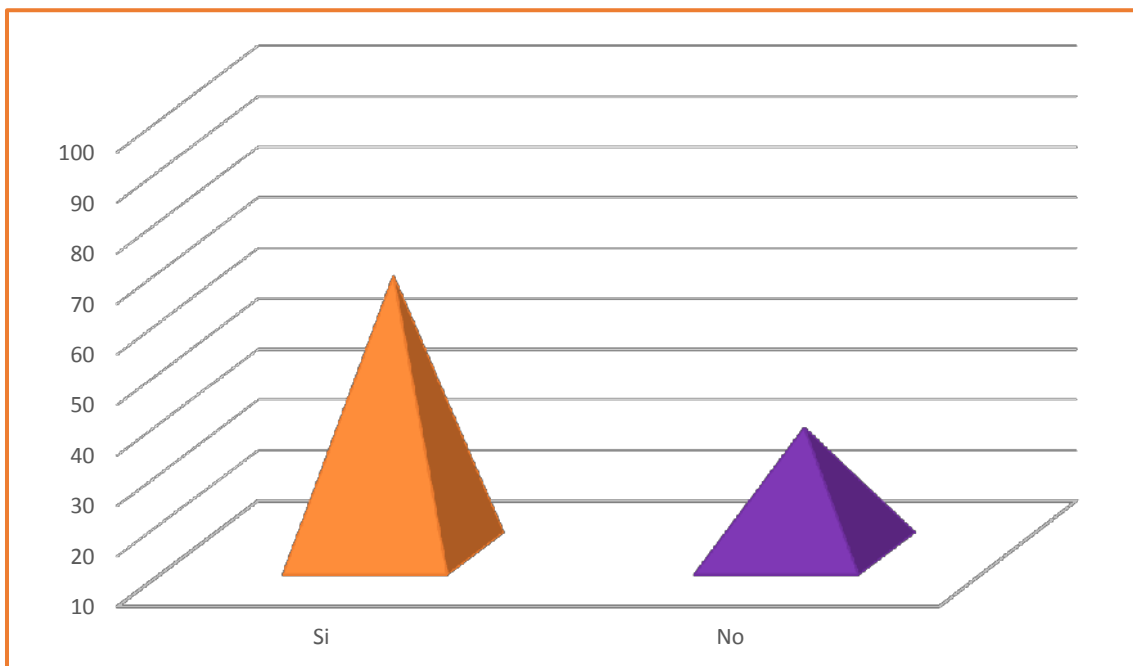
¿Recurrió Ud. a presentar un recurso de apelación al TRASU-OSIPTEL ante respuesta negativa a su reclamo en primera instancia?	Opinión de usuarios, recurrió a presentar un recurso de apelación ante el TRASU-OSIPTEL		Sub total	
	fi	%	fi	%
Si	13	65	13	65
No	7	35	7	35
Total			20	100

Fuente: Encuesta pregunta N° 3

Elaborado: Tesista

CUADRO N° 3

¿Recurrió Ud. a presentar un recurso de apelación al TRASU-OSIPTEL ante respuesta negativa a su reclamo en primera instancia?



Fuente: Cuadro N° 3

Elaborado: Tesista

Análisis e Interpretación

De los resultados obtenidos en la encuesta a opinión de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones: ¿Recurrió Ud. a presentar un recurso de apelación al TRASU-OSIPTEL ante respuesta negativa a su reclamo en primera instancia?

El 65% de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones manifiestan que han recurrido al TRASU-OSIPTEL para presentar un recurso de apelación en razón de no encontrarse conforme con su resolución de primera instancia.

Por otro lado el 35% de usuarios del servicio indican que no han recurrido al órgano de segunda instancia TRASU-OSIPTEL.

Conclusión:

De acuerdo a los resultados, podemos inferir que el gran porcentaje de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones ha recurrido a presentar recurso de apelación ante el órgano de segunda instancia TRASU-OSIPTEL

CUADRO N° 4

Muestra de la opinión de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones respecto: ¿Conoce el usuario que el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones-OSIPTEL cuenta con facultades sancionadoras para aquellas empresas operadoras que infrinjan la normativa?

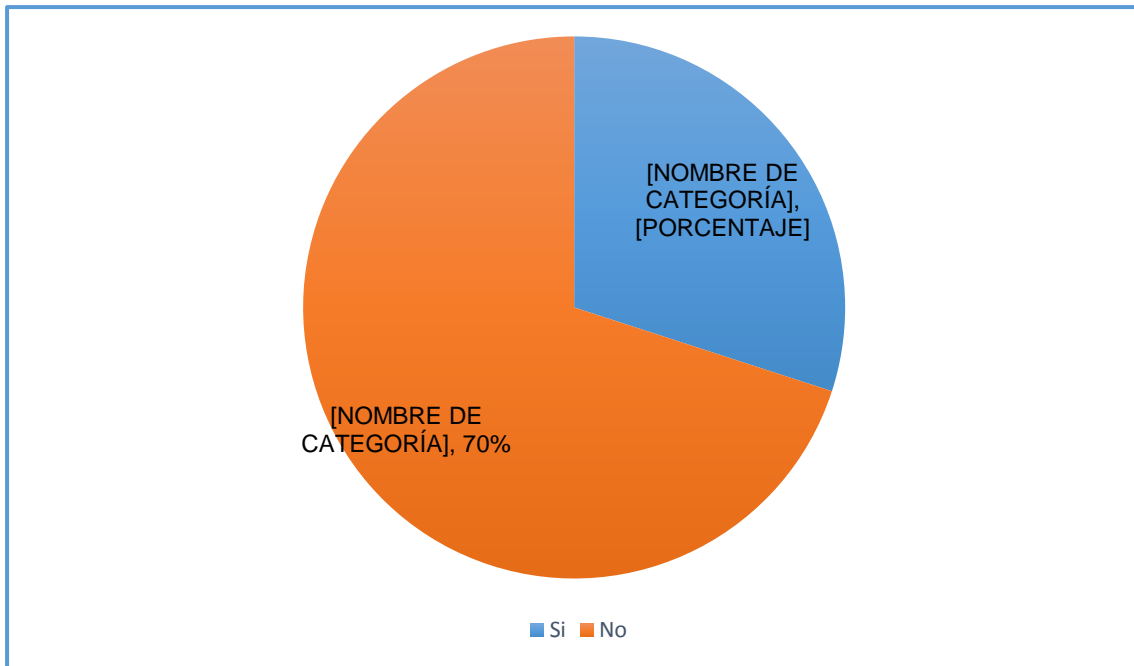
¿Conoce el usuario que el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones-OSIPTEL cuenta con facultades sancionadoras para aquellas empresas operadoras que infrinjan la normativa?	Opinión de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones: conoce que el OSIPTEL cuenta con facultades sancionadoras		Sub total	
	fi	%	fi	%
Si	6	30	6	30
No	14	70	14	70
Total			20	100

Fuente: Encuesta pregunta N°4

Elaborado: Tesista

CUADRO N° 4

¿Conoce el usuario que el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones-OSIPTEL cuenta con facultades sancionadoras para aquellas empresas operadoras que infrinjan la normativa?



Fuente: Cuadro N° 4

Elaborado: Tesista

Análisis e Interpretación

De los resultados obtenidos en la encuesta a opinión de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones: ¿Conoce el usuario que el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones-OSIPTEL cuenta con facultades sancionadoras para aquellas empresas operadoras que infrinjan la normativa?

El 70% de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones desconocen que el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones –Osiptel cuenta con facultades sancionadoras.

Por otro lado el 30% de usuarios del servicio indican que conocen dicha potestad sancionadora.

Conclusión:

Por lo tanto, de los resultados, podemos inferir que la gran mayoría de usuarios encuestados desconoce que el Osiptel cuente con facultades sancionadoras para aquellas empresas operadoras que infrinjan la normativa.

CUADRO N° 5

Muestra de la opinión de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones respecto del cumplimiento de la Potestad Sancionadora del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones –Osiptel en la ciudad de Huánuco 2015.

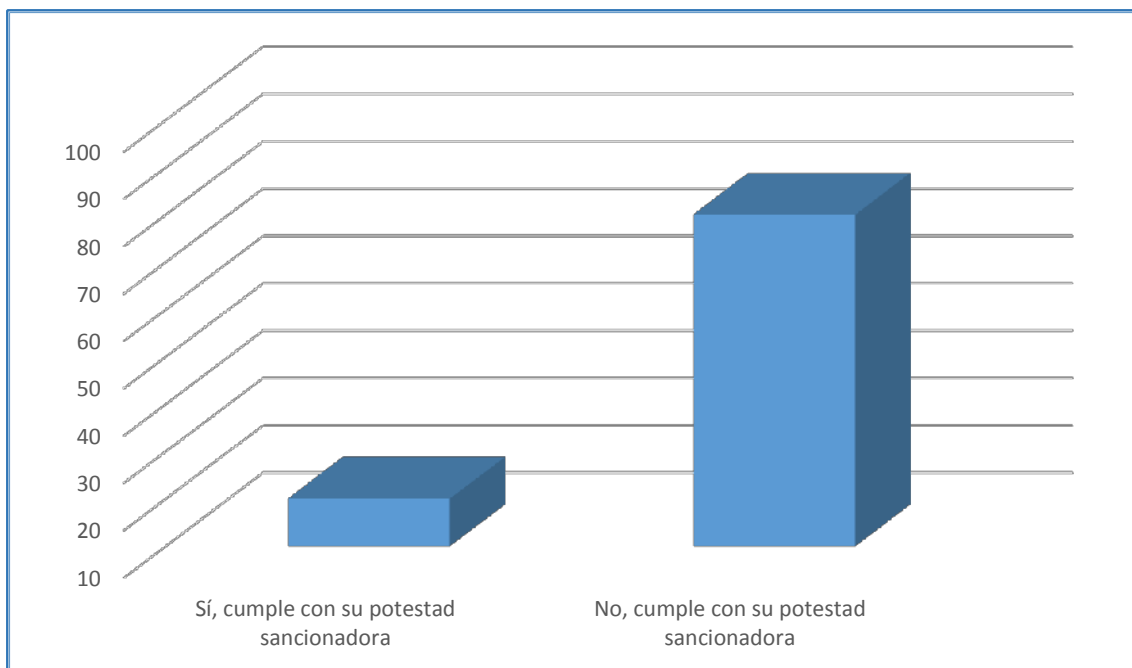
A su opinión ¿Cree que el Osiptel cumple con su potestad sancionadora protegiendo los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones en la ciudad de Huánuco?	Opinión de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones respecto a la Potestad Sancionadora del Osiptel en la ciudad de Huánuco		Sub total	
	fi	%	fi	%
Si, cumple con su potestad sancionadora	4	20	4	20
No, cumple con su potestad sancionadora	16	80	16	80
Total			20	100

Fuente: Encuesta pregunta N°5

Elaborado: Tesista

CUADRO N° 5

A su opinión ¿Cree que el Osiptel cumple con su potestad sancionadora protegiendo los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones en la ciudad de Huánuco?



Fuente: Cuadro N° 5

Elaborado: Tesista

Análisis e Interpretación

De los resultados obtenidos en la encuesta a opinión de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones respecto del cumplimiento de la Potestad Sancionadora del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones –Osiptel en la ciudad de Huánuco 2015, podemos expresar:

El 80% de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones manifiestan que el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones –Osiptel, no cumple con su potestad sancionadora en la ciudad de Huánuco.

Por otro lado el 20% de usuarios del servicio indican que el Osiptel como ente regulador de las telecomunicaciones cumple con su potestad sancionadora, sin embargo este monto es menor con respecto a los usuarios que indican que el regulador en mención no hace valer su potestad.

Conclusión:

Por lo tanto, de los resultados, podemos inferir que la potestad sancionadora del Osiptel en la ciudad de Huánuco no se hace efectiva tal como lo señala la normativa en telecomunicaciones.

b) Resultados obtenidos del análisis realizado a 10 resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios-TRASU Osiptel, donde se evidencia la Potestad Sancionadora del Osiptel en el Incumplimiento del Marco Normativo.

CUADRO N° 1

Muestra del total de resoluciones emitidas por el Trasu-Osiptel en segunda instancia, las mismas que denotan una clara infracción a la normativa no teniendo como resultado ningún tipo de acción sancionadora por parte del regulador.

N°	Expedientes	Procedimiento de Reclamo	Primera Instancia-EO	TRASU-OSIPTEL	Acción Sancionadora
1	145226-2015/TRASU/ST-RA	Suspensión del servicio por Uso Indebido	Aplicación silencio administrativo positivo	Fundado	No
2	21831-2015/TRASU/ST-RA	Facturación-Cargo fijo	Recurso de apelación presentado antes del plazo establecido	Improcedente	-
3	22579-2015/TRASU-RA	Calidad e Idoneidad	Infundado	Fundado	No
4	22918-2015/TRASU/ST-RA	Facturación-Cargo fijo	Infundado	Fundado	No
5	01761-2015/TRASU/ST-RA	Falta de consentimiento del abonado para solicitar la portabilidad	Infundado	Fundado	No
6	02928-2015/TRASU/ST-RA	Desbloqueo del equipo	Infundado	Fundado	No

7	04819-2015/TRASU/ST-RA	Calidad e Idoneidad en la prestación del servicios de telefonía móvil	Infundado	Fundado	No
8	01297-2015/TRASU/ST-RA	Calidad e Idoneidad en la prestación de servicios	Infundado	Fundado	No
9	04615-2015/TRASU/ST-RA	Facturación del cargo fijo adelantado y proporcional	Infundado	Infundado	-
10	04750-2015/TRASU-RA	Facturación del cargo fijo por reconexión	Infundado	Fundado	No

Fuente : Resoluciones descargadas de la página institucional del Osiptel

Elaborado: Tesista

A continuación mencionare los temas identificados como recurrentes, en cuanto a los reclamos interpuestos por los usuarios de acuerdo al procedimiento de reclamo:

Materia de Reclamos	N°
Facturación-Cargo fijo	4
Calidad e Idoneidad	3
Suspensión del servicio por Uso Indebido	1
Falta de consentimiento del abonado para solicitar la portabilidad	1
Desbloqueo del equipo	1
TOTAL	10

CUADRO N° 1

Total de resoluciones emitidas en segunda instancia por el TRASU-Osiptel	Decisión adoptada en las resoluciones analizadas	
	fi	%
Osiptel realiza procedimiento de sanción ante infracción	0	0
Osiptel no realiza procedimiento de sanción ante infracción	10	100
Total		100%

Fuente : Resoluciones descargadas de la página institucional del Osiptel

Elaborado: Tesista

Conclusiones:

Del análisis realizado a 10 resoluciones emitidas en segunda instancia (apelación) Trasu-Osiptel, se evidencia que el regulador a pesar de encontrar irregularidades en el procedimiento de reclamo así como en la normativa, no se pronuncia acerca de la sanción ante incumplimiento por parte de EO. Así mismo al no existe pronunciamiento alguno se verifica que las áreas encargadas de la gerencia de fiscalización no realizan ningún tipo de sanción ejemplar para evitar así que las EO sigan incurriendo en la infracción.

4.2 Contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis

Con los datos previamente interpretados y analizados mediante técnicas de análisis, se evidencia que el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) ampara los derechos de los usuarios determinando en segunda instancia declarar fundado el reclamo materia de investigación, sin embargo no ampara la acción correctiva o sancionadora, en consecuencia el usuario demuestra insatisfacción por parte del regulador, ya que no ejerce su potestad sancionadora para ejecutar lo previsto por la normativa de acuerdo al reglamento de sanciones.

La normativa en telecomunicaciones determina que el regulador, en este caso Osiptel, debería imponer sanciones a las empresas operadoras que infrinjan la normativa, para así salvaguardar y tutelar los derechos de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, sin embargo las instancias llamadas a

regular y sancionar dicha conducta, no lo ejecutan como deberían hacerlo, clara muestra de ello son las resoluciones emitidas por el Trasu-Osiptel, donde lamentablemente no se emite pronunciamiento alguno sobre la sanción a imponerse como consecuencia de la comisión de una infracción por parte del operador, es necesario modificar y hacer énfasis en la forma de cómo se detecta una infracción al marco normativo de usuarios y en los criterios que determinen el ejercicio efectivo de la potestad sancionadora administrativa del OSIPTEL.

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

5.1 Presentar la contrastación de los resultados del trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas

De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas y resoluciones se ha demostrado que el Osiptel no cumple con su potestad sancionadora, a través de la ejecución de las entrevistas a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones se evidencia el incumplimiento de la normativa; así mismo a través de las resoluciones obtenidas del portal institucional del Osiptel, verificamos que el regulador no inicia procedimiento sancionador ante la EO por incumplimiento de la normativa.

5.2 Presentar la contrastación de la hipótesis general en base a la prueba de hipótesis

En nuestra hipótesis afirmamos que la potestad sancionadora del Osiptel se debe ejercer de conformidad a la normativa prescrita en la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Osiptel y el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, y con los resultados obtenidos en el trabajo de campo en la presente investigación hemos comprobado que el 80% aproximadamente, de los usuarios encuestados han manifestado que no se cumple con la potestad sancionadora por parte del Osiptel en la ciudad de Huánuco. Asimismo, se ha comprobado que de las 10 resoluciones que fueron apeladas ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) no se han emitido sanción al ente operador del servicio. En tal sentido con esta investigación hemos comprobado que en la ciudad de Huánuco el año 2015 la Potestad Sancionadora no ha sido ejercida conforme a la normativa establecida para tal efecto.

CONCLUSIONES

✓ La autoridad le ha otorgado Potestad Sancionadora al Osiptel, el mismo que debe ejercerlo a través de un procedimiento sancionador, con la finalidad de verificar la infracción a la normativa y emitir sanción administrativa respectivamente.

El Osiptel, en la ciudad de Huánuco durante el año 2015, no cumple con su potestad sancionadora frente a las infracciones del marco normativo de usuarios detectadas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del Osiptel, ya que en una primera instancia (EO), el abonado recibe una respuesta, que al no encontrarse de acuerdo con la misma, puede presentar un recurso de apelación al Trasu-Osiptel, Tribunal que muchas veces declara fundado el recurso, evidenciándose de esta forma una infracción a la normativa, así como a la protección de los derechos de los usuarios, sin embargo este ente no tiene competencia para emitir sanción alguna a la EO infractora, razón por la cual debería derivar los actuados al área competente a fin de que se emita una sanción teniendo como fundamento las resoluciones de segunda instancia del Trasu.

✓ El incumplimiento del marco normativo del Osiptel se evidencia, en las resoluciones declaradas infundadas en una primera instancia por parte de la empresa operadora, para luego ser elevadas en apelación al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios-Trasu, sin embargo estas resoluciones quedan en nada, ya que no existe un lineamiento que determine que el Trasu debería remitir dichos expedientes y poner de conocimiento a la Gerencia General del Osiptel y está a través de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión (GFS). Los únicos procedimientos sancionadores que se han tramitado son los que derivan de acciones de supervisión realizadas a nivel nacional, las mismas que se encuentran enfocadas en su mayoría a garantizar el cumplimiento respecto de calidad de servicio.

✓ El Osiptel debería adoptar acciones a fin de evitar que el usuario se sienta desprotegido ante el regulador, determinando de esta manera la forma de cómo se detecta una infracción al marco normativo de usuarios y los

criterios que determinen el ejercicio efectivo de la potestad sancionadora administrativa del OSIPTEL.

Es menester mencionar que el Osiptel, debería tomar más en serio su papel de regulador, para que de este modo ejerza su potestad sancionadora de manera eficaz y oportuna en beneficio de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones de la ciudad de Huánuco, y porque no del Perú.

RECOMENDACIONES

En vista de las deficiencias se recomienda:

✓ Que al haber identificado la inacción del OSIPTEL, respecto del ejercicio de su potestad administrativa sancionadora (en los casos derivados de procedimientos de reclamación instados por los usuarios y que son resueltos por el TRASU), se recomienda se cumpla dicha atribución sancionadora, logrando así una solución pronta a los reclamos instaurados por los usuarios, además de una sanción ejemplo, para así evitar la infracción de la normativa por parte de las EO. Asimismo, se debe determinar que el Trasú remita los actuados que evidencien una clara infracción al marco normativo a la instancia competente para emitir pronunciamiento respecto a la infracción.

✓ Es necesaria una modificación de la normativa existente, con respecto al vacío que existe entre el Trasú y la Gerencia General, a través de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión (GFS), haciendo énfasis, en cómo se detecta una infracción al marco normativo de usuarios y en los criterios que determinen el ejercicio efectivo de la potestad sancionadora administrativa del OSIPTEL. Por lo que, un proceso de solución adicional a lo mencionado es incluir en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones del Osiptel, un mecanismo de control que obligue al OSIPTEL actuar teniendo como fuente de investigación los recursos de apelación declarados fundados por parte del TRASU.

Así, la solución es que los recursos de apelación declarados fundados sean tomados en cuenta como una clara infracción a la norma sustantiva y como fuente de información para el inicio de procedimientos administrativos sancionadores.

✓ Debe existir un seguimiento al Trasú, de modo tal, se pueda establecer un mecanismo de consolidación periódica de infracciones detectada por el TRASU, vía recursos de apelación, a fin de que el procedimiento sancionador se tramite respecto de cada operador, teniendo en cuenta todas las infracciones detectadas, bajo responsabilidad del órgano instructor. Esta posibilidad está permitida por la Ley del Procedimiento Administrativo General, en tanto dispone que cuando deban emitirse varios actos administrativos de la misma naturaleza, podrá ser empleada firma mecánica o **integrarse en un**

solo documento bajo una misma motivación, siempre que se individualice a los administrados sobre los que recae los efectos del acto, siendo que en el presente caso tendrían que individualizarse las infracciones registradas en el período respectivo.

Así, la propuesta incide en un mecanismo que haga efectivo y viable el inicio de procedimientos sancionadores, tomando como conjunto el total de infracciones detectadas por el TRASU en el ejercicio de su competencia para resolver apelaciones por infracciones al marco normativo de usuarios. Además, al tramitar el procedimiento sancionador tomando en conjunto las infracciones tanto el órgano instructor como el resolutor tendrán un panorama completo sobre la magnitud de la repetición de la infracción a fin de hacer una adecuada gradación de la sanción. De esta forma se busca que el OSIPTEL, pueda ejercer su potestad sancionadora iniciando procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento al marco normativo de usuarios tomando como fuente de información las resoluciones de los recursos de apelaciones del TRASU declaradas fundadas. Por lo tanto se tomaría un período como referencia para que en conjunto con las apelaciones declaradas fundadas el área encargada inicie procedimiento sancionador.

En cuanto a la posibilidad de tercerizar las acciones de supervisión, no se aborda el tema por no corresponder al ámbito de la investigación, la cual se ha centrado en la de Potestad Sancionadora del Osiptel en el Incumplimiento del Marco Normativo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

a) Libros

ESPINOZA ZEVALLOS, Rodolfo José (2010). *Metodología, Diseño y Técnicas en Investigación Jurídica-Guía para la elaboración de un Proyecto de Tesis en derecho*. Universidad de Huánuco. Universidad de Huánuco. Huánuco

GUTIERREZ CAMACHO, Walter (2013). *La Constitución Comentada Tomo II*. Gaceta Jurídica. Segunda Edición. Lima

MORÓN URBINA, Juan Carlos (2011). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Gaceta Jurídica. Novena Edición. Lima

TORRES VÁSQUEZ, Aníbal (2009). *Contratación Masiva Protección al Consumidor*. Motivensa SRL. Primera Edición. Lima

TOVAR MENA, Teresa (2006). *Derecho a la Competencia y Telecomunicaciones*. Ara Editores EIRL. Primera Edición. Lima

Revistas y periódicos de carácter académico

Competencia y Regulacion-20 años de Jurisprudencia. Osiptel

https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Publicaciones/20a-jurisprudencia/20a_jurisprudecia.html#

El Boom de las Telecomunicaciones. Osiptel

https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Publicaciones/boom_telecomunicaciones/boom_telecomunicaciones_osiptel.html#1/z

Reportes estadísticos Osiptel:

Enero:

https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Publicaciones/reporte_estadistico_n06/reporte_estadistico_e6.html#

Febrero:

https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Publicaciones/reporte_estadistico_n07/reporte_estadistico_e7.html#

Octubre:

http://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Publicaciones/Reporte_estadistico_octubre/reporte_estadistico_octubre.html#

b) Diccionarios especializados

GLOSARIO DE TERMINOS EN TELECOMUNICACIONES

<https://www.osiptel.gob.pe/glosario>

Enciclopedia Jurídica, 2014

<http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/potestad-sancionadora/potestad-sancionadora.htm>

c) Consultas de Internet

Ley 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General

<http://www.macrogestion.com.pe/ley-27444-ley-del-procedimiento-administrativo-general/>

Ley N° 27336 Ley de Desarrollo de Funciones y Facultades del Osiptel

<https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/ley27336-desarrollo-funciones-y-facultades-osiptel/Ley-27336-Ley-de-Desarrollo-de-Funciones-y-Facultades-del-OSIPTEL.PDF>

Reglamento General del Osiptel

<https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/ds-008-2001-pcm-reglamento-osiptel/ds008-2001-pcm.pdf>

Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones

https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/reggralinfacsacres/Res087-2013-CD_reglamento-fis.pdf

TUO Condiciones de Uso de Servicios Públicos de Telecomunicaciones

https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/res1382012cd/Resolucion138-2012-CD-OSIPTEL_TUO-Condicion-Us-Servicios-Publicos-Telecomunicaciones.pdf

Ley 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General

<http://www.macrogestion.com.pe/ley-27444-ley-del-procedimiento-administrativo-general/>

ANEXOS

ANEXO 1
INFRACCIONES LEVES

ARTICULOS	INFRACCIONES LEVES
Artículo 2	Derecho de los abonados y usuarios
Artículo 8-8A	Información en la página web de la empresa operadora- Obligación de las empresas operadoras de contar con página web de Internet
Artículo 9	Celebración de contrato de abonado
Artículo 10-10A	Acceso al contrato de abonado y expedición de copia- Aplicativo informático o sección específica que contiene información personalizada de abonados
Artículo 14	Procedimiento de baja del servicio contratado bajo la modalidad prepago
Artículo 15	Duración del contrato de abonado
Artículo 17	Cláusulas generales y adicionales de contratación
Artículo 18	Acceso al domicilio para la instalación
Artículo 19	Instalación y/o activación del servicio
Artículo 20	Incumplimiento de instalación y/o activación del servicio
Artículo 21-21A	Servicios suplementarios o adicionales- Servicio de Roaming Internacional
Artículo 22	Adquisición e instalación de equipos terminales
Artículo 27	Cambio de número telefónico o de abonado por decisión de la empresa operadora
Artículo 28	Cambio de número telefónico o de abonado a solicitud del abonado
Artículo 29	Cambio de número telefónico o de número de abonado por cambio de empresa operadora
Artículo 30	Oportunidad de la facturación
Artículo 31	Cobro por servicios efectivamente prestados
Artículo 32	Conceptos facturables
Artículo 33	Características de los conceptos facturables
Artículo 34	Entrega de los recibos
Artículo 35	Falta de entrega del recibo
Artículo 37-37A	Servicios de Información y Asistencia- Identificación del personal de la empresa operadora
Artículo 38	Acceso a números de emergencia
Artículo 43-43A	Atención en oficinas o centros de atención a usuarios y puntos de venta- Atención a usuarios a través de la página web de la empresa operadora
Artículo 44	Continuidad del servicio
Artículo 45	Interrupción del servicio por causas no atribuibles al abonado
Artículo 47	Período de interrupción del servicio
Artículo 48	Interrupción del servicio por trabajos de mantenimiento
Artículo 49	Interrupción del servicio por caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora
Artículo 50	Registro de interrupciones, suspensiones y cortes del servicio
Artículo 51	Límite de Crédito
Artículo 52	Acceso de llamadas a números de las series 0800 y 0801
Artículo 53	Cambio de titularidad del servicio
Artículo 54	Cesión de Posición Contractual
Artículo 55	Cambio de nombre
Artículo 56	Suspensión temporal del servicio a solicitud del abonado
Artículo 57	Cobros aplicables durante la suspensión temporal del servicio
Artículo 59	Factibilidad del traslado
Artículo 60	Facturación detallada
Artículo 62	Condicionamientos y prácticas que afectan la migración
Artículo 63	Aceptación de la solicitud de migración
Artículo 65	Registro de información de llamadas entrantes
Artículo 67	Información actualizada de consumos y saldos
Artículo 70	Pago de los recibos
Artículo 71	Supuestos de suspensión del servicio
Artículo 72	Pagos durante la suspensión del servicio
Artículo 73	Reglas específicas para la suspensión del servicio por falta de pago
Artículo 74	Reactivación del servicio suspendido
Artículo 75-75A	Reglas aplicables al corte del servicio- Reactivación del servicio público móvil y/o desbloqueo de equipo terminal móvil por corte por presunto uso prohibido
Artículo 77A	Obligación de no disponer el número telefónico o de abonado luego del cambio de número o de la baja del servicio

Artículo 79	Solicitud de acceso
Artículo 80	Requisitos de la solicitud
Artículo 81	Obligación del arrendador en recibir la solicitud
Artículo 82	Plazo de respuesta a solicitud
Artículo 84	Comunicación de desacuerdo con la oferta
Artículo 87	Pruebas técnicas de la operatividad del servicio
Artículo 89	Obligación de llevar registros
Artículo 91	Suspensión del servicio por falta de pago a empresas de servicios públicos de telecomunicaciones
Artículo 92	Suspensión del servicio por mantenimiento
Artículo 95	Cambio de sitio del block de conexión
Artículo 96	Responsabilidad de la empresa operadora
Artículo 97	Bloqueo y Desbloqueo
Artículo 98	Servicios de Información de Guía Telefónica
Artículo 101	Exclusión en la guía telefónica
Artículo 104	Continuidad del servicio
Artículo 106	Acceso a servicios
Artículo 107	Información a usuarios
Artículo 109	Información que deben contener las tarjetas de pago
Artículo 110	Modalidad y plazos de vigencia de tarjetas de pago
Artículo 111	Información de saldos
Artículo 112	Acumulación de saldos no utilizados
Artículo 113	Recarga o rehabilitación de servicios con tarjetas de pago
Artículo 114	Crédito adicional
Artículo 115	Tarifa aplicable al servicio
Artículo 116	Excepción a disposiciones sobre facturación
Artículo 118-118A	Mecanismos de contratación- Marcación doble
Artículo 119	Migración a planes tarifarios y contratación de servicios suplementarios o adicionales
Artículo 120	Carga de la prueba
Artículo 121	Devolución
Artículo 122	Entrega de recibos del servicio de acceso a Internet en zonas rurales
Artículo 123	Restitución del servicio en zonas rurales

ANEXO 2

INFRACCIONES GRAVES

ARTICULOS	INFRACCIONES LEVES
Artículo 3	Obligatoriedad de las Condiciones de Uso
Artículo 4	Derecho de acceso a los servicios
Artículo 6	Información básica a ser proporcionada por la empresa operadora
Artículo 7	Información adicional a ser proporcionada por la empresa operadora
Artículo 11D-11E	Registro de distribuidores autorizados para la contratación del servicio público móvil prepago- Mecanismos de seguridad para la contratación de nuevos servicios públicos móviles
Artículo 12-12A	Consulta de titularidad de servicios públicos móviles- Cuestionamiento de titularidad de servicios públicos móviles bajo la modalidad prepago
Artículo 13	Cambio de titularidad de servicios bajo la modalidad prepago
Artículo 16-16A	Condiciones para el establecimiento de contratos a plazo forzoso- Condiciones para la celebración de contratos adicionales
Artículo 23-23A	Prohibición de comercializar equipos terminales con restricción de acceso a otras redes- Equipos terminales sin restricción de acceso a otras redes
Artículo 24	Prohibición de ventas atadas
Artículo 36	Conceptos no facturados oportunamente
Artículo 37B	Opción específica para Reclamos en los Servicios de Información y Asistencia
Artículo 39	Responsabilidad respecto del tráfico originado en la red pública de la empresa operadora

Artículo 40-40A	Devolución por pagos indebidos o en exceso- Prorrateo de montos pendientes de devolución
Artículo 41	Prohibición de condicionar la atención del reclamo al pago del monto reclamado
Artículo 42	Plazo para realizar el pago de la parte no reclamada en caso la empresa operadora utilice el servicio de facturación y recaudación de otra empresa operadora
Artículo 66	Identificación de llamadas entrantes
Artículo 67B	Reposición de SIM Card y recuperación de número telefónico o de abonado del servicio público móvil
Artículo 76	Causales para la terminación del contrato de abonado de duración indeterminada
Artículo 77	Causales para la terminación del contrato de abonado a plazo forzoso
Artículo 78	Obligaciones de pago al término del contrato
Artículo 83	Oferta de contrato del arrendador
Artículo 88	Penalidades por incumplimiento en el plazo de la instalación de circuitos
Artículo 93	Compensación en caso de interrupción
Artículo 99	Guía Telefónica Impresa
Artículo 100	Responsabilidad de la emisión de la guía telefónica impresa
Artículo 102	Números de la Serie 80C en la información de guía telefónica
Artículo 121A	Baja del servicio por no acreditación de mecanismo de contratación
Artículo 124	Listado de equipos terminales robados, perdidos y recuperados
Artículo 125	Presentación del reporte por robo o pérdida
Artículo 126	Suspensión del servicio y bloqueo de equipo terminal por el robo o pérdida de éste último
Artículo 127	Presentación del reporte por recuperación del equipo
Artículo 129	Bloqueo del equipo terminal y suspensión del servicio en forma injustificada
Artículo 130	Mecanismos de difusión

ANEXO 3 INFRACCIONES MUY GRAVES

ARTICULOS	INFRACCIONES MUY GRAVES
Artículos 11	Registro de abonados de acuerdo a la modalidad de contratación del servicio
Artículos 11A	Reglas específicas para el registro de abonados de servicios públicos móviles bajo la modalidad prepago
Artículos 11B	Registro Nacional de Terminales Móviles
Artículos 11C	Sistemas de verificación de identidad del solicitante del servicio público móvil prepago
Artículos 11D	Registro de distribuidores autorizados para la contratación del servicio público móvil prepago
Artículos 11E	Mecanismos de seguridad para la contratación de nuevos servicios públicos móviles
Artículos 13	Cambio de titularidad de servicios bajo la modalidad prepago

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: Potestad Sancionadora del Osiptel en el Incumplimiento del Marco Normativo

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLES E INDICADORES
¿Cómo ejercer su potestad sancionadora el Osiptel en casos de incumplimiento del marco normativo?	Explicar si el Osiptel ejerce su potestad sancionadora en casos de incumplimiento del marco normativo.	La potestad sancionadora del Osiptel se debe ejercer de conformidad a la normativa prescrita en la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Osiptel y Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones.	<p>A. V. INDEPENDIENTE X: Potestad Sancionadora INDICADORES: -Multa mínima y máxima -Amonestacion escrita en caso de infracciones leves -Regímenes de beneficios -Gradación de la multa</p> <p>B. V. DEPENDIENTE Y: Incumplimiento del Marco Normativo INDICADORES: -Reclamos de facturación, cobros excesivos o cobro por servicios no contratados -no entrega oportuna de recibos</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICO	
-¿De qué manera se evidencia el incumplimiento del marco normativo del Osiptel y su deficiencia respecto a su potestad sancionadora? -¿Qué acciones se deben adoptar para que el Osiptel para ejercer su potestad sancionadora de manera eficaz y oportuna?	-Identificar las maneras o formas de cómo se evidencia el incumplimiento del marco normativo del Osiptel y su deficiencia respecto a su potestad sancionadora. -Determinar qué acciones se deben adoptar para que el Osiptel para ejerza su potestad sancionadora de manera eficaz y oportuna.	-El incumplimiento del marco normativo del Osiptel se evidencia a partir de las reiterativas infracciones por parte de las empresas operadoras para con los derechos de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones. -El Osiptel debería ejercer su potestad sancionadora de manera eficaz y oportuna de acuerdo a su función fiscalizadora como ente regulador de telecomunicaciones, haciendo mayor énfasis en la protección de derechos de usuarios.	

ENCUESTA A USUARIOS DEL SERVICIO PUBLICO DE TELECOMUNICACIONES SOBRE POTESTAD SANCIONADORA DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Marque de acuerdo a su criterio las siguientes preguntas

1. ¿Ha realizado Ud. un reclamo por conceptos de facturación, calidad del servicio, cobro de servicios no contratados, suspensión o corte del servicio o por no recibir información clara antes de contratar ante una empresa operadora?
 - Sí, he realizado un reclamo
 - No, he realizado ningún reclamo
2. En un rango del 1 al 3 indique si la empresa operadora respondió a su reclamo dentro del plazo estipulado
 - 1-Siempre
 - 2-Algunas veces
 - 3-Nunca
3. ¿Recurrió Ud. a presentar un recurso de apelación al TRASU-OSIPTTEL ante respuesta negativa a su reclamo en primera instancia?
 - Si
 - No
4. ¿Conoce el usuario que el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones-OSIPTTEL cuenta con facultades sancionadoras para aquellas empresas operadoras que infrinjan la normativa?
 - Si
 - No
5. A su opinión ¿Cree que el Osiptel cumple con su potestad sancionadora protegiendo los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones en la ciudad de Huánuco?
 - Si
 - No

ENCUESTA A USUARIOS DEL SERVICIO PUBLICO DE TELECOMUNICACIONES SOBRE POTESTAD SANCIONADORA DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Marque de acuerdo a su criterio las siguientes preguntas

6. ¿Ha realizado Ud. un reclamo por conceptos de facturación, calidad del servicio, cobro de servicios no contratados, suspensión o corte del servicio o por no recibir información clara antes de contratar ante una empresa operadora?
 - SI
 - No
7. En un rango del 1 al 3 indique si la empresa operadora respondió a su reclamo dentro del plazo estipulado
 - 1-Siempre
 - 2-Algunas veces
 - 3-Nunca
8. ¿Recurrió Ud. a presentar un recurso de apelación al TRASU-OSIPTTEL ante respuesta negativa a su reclamo en primera instancia?
 - Si
 - No
9. ¿Conoce el usuario que el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones-OSIPTTEL cuenta con facultades sancionadoras para aquellas empresas operadoras que infrinjan la normativa?
 - Si
 - No
10. A su opinión ¿Cree que el Osiptel cumple con su potestad sancionadora protegiendo los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones en la ciudad de Huánuco?
 - Si
 - No

CUADRO: MATRIZ DE ANALISIS

N°	Expedientes	Procedimiento de Reclamo	Primera Instancia-EO	TRASU-OSIPTEL	Acción Sancionadora
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

