

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE DERECHO



TESIS

**Regulación del organismo supervisor de inversión privada en
telecomunicaciones OSIPTEL y cumplimiento normativo –
administrativo de las empresas operadoras en el distrito de
Yanacancha - 2018**

Para optar el título profesional de:

Abogado

Autor: Bach. Milagros Noelia Dannie MEZA MEZA

Asesor: Dr. Degollación Andrés PAUCAR COZ

Cerro de Pasco – Perú – 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE DERECHO



TESIS

**Regulación del organismo supervisor de inversión privada en
telecomunicaciones OSIPTEL y cumplimiento normativo –
administrativo de las empresas operadoras en el distrito de
Yanacancha - 2018**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Rubén Jaime TORRES CORTEZ
PRESIDENTE

Dr. Miguel Angel CCALLOHUANCA QUITO
MIEMBRO

Dr. José Luis YUPANQUI CORDOVA
MIEMBRO

DEDICATORIA

“A mis padres, con honor y respeto
por haber contribuido de manera
desinteresada en mi formación
Académica y Profesional”

RECONOCIMIENTO

Con mucho honor, agradezco a los colegas estudiantes de la Facultad de derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión por haber contribuido en el redesarrollo del presente trabajo de investigación-Tesis; de la misma manera, extendiendo mi reconocimiento a los señores Doctores y Maestros de la Escuela de Formación Profesional de Derecho, y a los señores profesionales abogados de la Región de Pasco por el aporte desinteresado en la sistematización rigurosa del enfoque doctrinario de mi trabajo que orienta de manera competitiva a los integrantes de la comunidad científica de Pasco.

RESUMEN

La regulación del organismo supervisor de inversión en telecomunicaciones, está representado por la sigla OSIPTEL; contiene la aplicación de la metodología propuesta por Learning Initiatives on Reforms for Network Economies-Asia (LIRNEASIA), es institución creada para evaluar el Entorno Regulatorio de Telecomunicaciones (ERT) y su relación con el nivel de inversiones en el sector privado.

La institución jurídica esta sistematizada para evaluar seis dimensiones: telefonía fija y móvil: entrada al mercado, acceso a recursos escasos, interconexión, regulación tarifaria, regulación de prácticas anticompetitivas y servicio universal obligatorio. Los resultados obtenidos muestran la calidad del ERT en el Perú para telefonía fija y móvil manteniéndose en valores muy cercanos al umbral entre las razones de eficacia e ineficacia.

Los resultados más alentadores se presentan en la percepción de la regulación de la entrada al mercado. Se requieren mejoras en la regulación de prácticas anticompetitivas, ya que esta dimensión ha sido clasificada como ineficaz. El resultado sería neutral según la percepción de los especialistas en el sector, no parece existir relación entre riesgo regulatorio e inversión.

Si comparamos los resultados obtenidos para telefonía fija y móvil por separado, encontramos que la calidad del ERT, que fue superior; El riesgo regulatorio en telefonía móvil es reducido respecto al correspondiente para telefonía fija. Este resultado es consistente con el crecimiento que experimentaron las inversiones en telefonía móvil entre los años 2005 y 2006 lo que contrastó con la reducción de las inversiones en telefonía fija durante el mismo período.

Las telecomunicaciones y la calidad de la regulación son determinantes para fomentar la inversión. La tecnología disponible exige realizar inversiones de grandes magnitudes

|

para brindar los servicios de acuerdo a los avances de la ciencia y la tecnología en el mundo de la virtualidad. La continuidad y calidad de los servicios de telecomunicaciones a precios asequibles es el bienestar de los consumidores depende de una regulación que fomente la inversión de acuerdo a su condición económica.

El aspecto regulatorio de las telecomunicaciones se realiza constatando los montos invertidos y la magnitud de reducción de las brechas de cobertura que caracterizan a los países en desarrollo. Las variables determinan la rentabilidad de las operaciones; son claves para explicar los niveles de inversión. El regulador Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), es bastante activo. Los resultados reflejan la calidad del ERT se sitúa alrededor del umbral entre eficaz e ineficaz para el período estudiado.

A partir de 1990 en el Perú, y muchos países de América Latina, han emprendido como un programa de reformas en los sectores de servicios públicos y privados la coyuntura de su infraestructura. El objetivo fue liberalizar los mercados y promover la inversión privada que se requería para superar el atraso en los niveles de cobertura en cuanto se refiere a la comunicación y la información.

El sector de telecomunicaciones en el Perú se encuentra en un proceso de cambio. La rápida expansión de la telefonía móvil, la transición digital, el impulso del gobierno electrónico y la decisión política de universalizar el acceso a servicios de banda ancha e implementar infraestructura de fibra óptica, colocan al país en un contexto ideal para la discusión sobre la gestión del espectro radioeléctrico y las oportunidades que éste ofrece para la ampliación del acceso a internet.

El estudio busca describir ampliamente los distintos aspectos relacionados a la política, planificación, gestión y uso del espectro radioeléctrico de OSIPTEL. Se ha realizado un

|
diagnóstico del marco político y regulatorio, haciendo énfasis en las entidades gubernamentales vinculadas al recurso, sus funciones, alcances y limitaciones.

La investigación ha permitido identificar la necesidad de acciones políticas que busquen fomentar los derechos de acceso a las telecomunicaciones, específicamente a internet, como herramientas de desarrollo; de fomentar una política regulatoria que dialogue con los cambios hacia la tecnología digital, de promover el espectro abierto y de buscar estrategias reales para conectar a las zonas aisladas del país, fomentando la participación de las pequeñas empresas, organizaciones de la sociedad civil y usuarios.

La organización Corporativo denominado derecho corporativo ha introducido en su área de estudio del OSIPTEL para delimitar cierto nivel de cultura que rija estrictamente en las empresas privadas. Esta permite identificar quién define los objetivos de la empresa, así como quién controla y de qué manera a los directivos de la misma manera, precisamente el Gobierno Corporativo está llamada a ella.

Regenta una organización que consiste en fijar donde los accionistas o propietarios tratan de evitar que los dirigentes despilfarren o usurpen su dinero. La visión más moderna de este concepto consiste en dirigir una empresa para determinar dónde se destinarán los recursos de la entidad, y solventar los conflictos que de dicha decisión pudieran surgir.

El Estado es la organización jurídica de la Nación, es la forma de la asociación más elaborada que el hombre ha imaginado para ordenar, centralizar armonizar el sistema de relaciones de poder que existen en toda la sociedad, con miras al bien común.

El jurista Guillermo Cabanellas define a esta institución como la sociedad jurídicamente organizada, capaz de imponer la autoridad de la ley en el interior de un territorio y afirmar su personalidad y responsabilidad frente a similares exteriores, anunciando los elementos esenciales del Estado (pueblo, territorio y soberanía) que examinaremos más adelante y que corresponde a la visión moderna de la institución fundamental OSIPTEL.

|

El pueblo es el elemento humano del Estado, pero no considerado como simple suma de individuos, sino como la colectividad política en cuya representación los detentadores del poder político ejercen su autoridad sobre la comunidad, toda vez que los organismos del OSIPTEL para dar su cumplimiento administrativo de las empresas operadoras se tipifican en una realidad privada.

La finalidad última del Estado es el bien común, definido como el conjunto de condiciones sociales que favorecen la existencia, la realización del ser humano, y el desarrollo de todas sus potencialidades. Ello supone un medio social apropiado, un orden justo; puesto que, de lo contrario, el concepto quedaría reducido al ámbito de lo individual. Entonces se da cumplimiento administrativo de las empresas operadoras privadas para el desarrollo del Estado peruano.

Palabras clave: Regulación del organismo supervisor de inversión, telecomunicaciones
osiptel

ABSTRACT

The regulation of the supervisory body for investment in telecommunications is represented by the acronym OSIPTEL; the methodology proposed by Learning Initiatives on Reforms for Network Economies-Asia (LIRNEASIA), is an institution created to assess the Telecommunications Regulatory Environment (ERT) and its relationship to the level of investment in the sector Private.

The legal institution is systematized to evaluate six dimensions: fixed and mobile telephony: market entry, access to scarce resources, interconnection, tariff regulation, regulation of anti-competitive practices and mandatory universal service. The results obtained show the quality of ERT in Peru for fixed and mobile telephony while remaining at values very close to the threshold between the reasons for effectiveness and inefficiency.

The most encouraging results are presented in the perception of market entry regulation. Improvements in the regulation of anti-competitive practices are required, as this dimension has been classified as ineffective. The result would be neutral based on the perception of specialists in the sector, there does not appear to be a relationship between regulatory risk and investment.

If we compare the results obtained for fixed and mobile telephony separately, we find that the quality of the ERT, which was superior; Regulatory risk in mobile telephony is reduced compared to that for fixed telephony. This result is consistent with the growth of mobile phone investments between 2005 and 2006, which contrasted with the reduction in fixed telephony investments during the same period.

Telecommunications and the quality of regulation are key to encouraging investment. Available technology requires large investments to deliver services according to advances in science and technology in the world of virtuality. The continuity and quality

|

of telecommunications services at affordable prices is the well-being of consumers depends on a regulation that encourages investment according to their economic condition.

The regulatory aspect of telecommunications is done by noting the amounts invested and the extent of the reduction of the coverage gaps that characterize developing countries. Variables determine the profitability of operations; are key to explaining investment levels. The supervisory regulator for Private Investment in Telecommunications (OSIPTEL) is quite active. The results reflect the quality of the ERT is located around the threshold between effective and ineffective for the period studied.

Since 1990 in Peru, and many Latin American countries, they have undertaken as a program of reforms in the public and private service sectors the juncture of their infrastructure. The objective was to liberalize markets and promote private investment required to overcome the backlog in coverage levels in terms of communication and information.

The telecommunications sector in Peru is in the process of change. The rapid expansion of mobile telephony, the digital transition, the momentum of e-government and the political decision to universalize access to broadband services and implement fiber optic infrastructure, placing the country is an ideal context for the discussion on radio spectrum management and the opportunities it offers for expanding internet access. The study seeks to describe at large the different aspects related to policy, planning, management

The study seeks to broadly describe the different aspects related to the policy, planning, management and use of OSIPTEL's radio spectrum. A diagnosis of the political and regulatory framework has been made, with an emphasis on the governmental entities linked to the resource, its functions, scopes and limitations.

|

Research has identified the need for policy actions that seek to promote access rights to telecommunications, specifically the Internet, as development tools; to promote a regulatory policy that dialogues with changes to digital technology, to promote open spectrum and to seek real strategies to connect isolated areas of the country, by encouraging the participation of small businesses, civil society organizations and users.

The corporate organization called corporate law has introduced in its area of study of OSIPTEL to delimit a certain level of culture that strictly governs private companies. It allows to identify who defines the objectives of the company, as well as who controls and how managers in the same way, precisely the Corporate Governance is called to it.

It runs an organization that involves fixing where shareholders or owners try to prevent leaders from wasting or usurping their money. The most modern vision of this concept is to run a company to determine where the entity's resources will be allocated, and to resolve any conflicts that may arise from that decision. The State is the legal organization of the Nation, it is the form of the most elaborate association that man has imagined to order, centralize harmonize the system of power relations that exist throughout society

The lawyer Guillermo Cabanellas defines this institution as the legally organized society, able to impose the authority of the law within a territory and affirm its personality and responsibility against similar externals, announcing the essential elements of the State (people, territory and sovereignty) that we will examine below and which corresponds to the modern vision of the fundamental institution OSIPTEL.

The people are the human element of the State, but not regarded as a simple sum of individuals, but as the political community in whose representation the holders of political power exercise their authority over the community, since the agencies of OSIPTEL to give their administrative compliance the operating companies are typified in a private reality. The ultimate purpose of the State is the common good, defined as the set of social

|

conditions that favor the existence, realization of the human being, and the development of all its potentialities. This implies an appropriate social means, a just order; otherwise, the concept would be reduced to the realm of the individual. Then there is administrative compliance of the private operating companies for the development of the Peruvian State.

Keywords: Regulation of the investment supervisory body, telecommunications osiptel

INTRODUCCION

SEÑOR PRESIDENTE DEL JURADO:

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la “Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión” – Pasco; presento la Tesis intitulada: **“REGULACION DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES (OSIPTTEL) Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO ADMINISTRATIVO DE LAS EMPRESAS OPERADORAS EN EL DISTRITO DE YANACANCHA, 2018”**, desarrollado con la finalidad de sustentar y optar el título Profesional de Abogado para ser registrado en el libro de profesionales de nuestro País y en el acta de Grados y Títulos de la institución jurídica.

Mi tesis como investigación rigurosa y sistemática explica y determina conceptos, criterios, opiniones, ejemplos de casos, fundamentos jurídicos doctrinarios y jurisprudenciales para aportar al área del Derecho Informático y corporativo de nuestra localidad, región país; Asimismo a su teoría propiamente ordenada con razones de carácter científica y tecnológica para sistematizar la relación de las variables: Regulación del organismo supervisor de inversión privada en Telecomunicaciones (OSIPTTEL) y cumplimiento normativo administrativo de las empresas operadoras en el Distrito de Yanacancha.

La investigación-Tesis que pongo a criterio de los jurados calificadores contribuye de manera ordenada el valor de la fórmula teórica y práctica del estudio, a fin de alternar la hipótesis y las pruebas para el desarrollo de la Regulación del organismo supervisor de inversión privada en Telecomunicaciones (OSIPTTEL) y cumplimiento normativo administrativo de las empresas operadoras en el Distrito de Yanacancha.

|

El cuerpo de la tesis para su mejor entendimiento, desarrollo y comprensión está dividiendo en cuatro capítulos; el capítulo I: Problema de la Investigación conformado por las interrogantes, los objetivos, las limitaciones y justificación de la investigación, el Capítulo II: Marco teórico de la investigación conformado por los antecedentes, las bases teóricas-científicas y la definición de los términos de la investigación, el capítulo III: Metodología y técnicas de investigación, que comprende el, nivel, tipo, población muestra, y las fórmulas de los instrumentos y las reglas de la estadística de la investigación; y el capítulo IV: comprende los resultados y discusión de la investigación conformado por el tratamiento de la Estadística, Presentación de resultados: figuras, gráficas y tablas, prueba de hipótesis y discusión de resultados.

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTTEL) es una entidad pública descentralizada, adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), que se encarga de regular y supervisar el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, independiente de las empresas operadoras; con el fin de garantizar la calidad y eficiencia del servicio de telecomunicaciones brindado al usuario y proteger el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones de prácticas contrarias a la libre y leal competencia.

El tipo de bienes o servicios que produce El OSIPTTEL tiene como funciones generales, conforme a la normativa vigente, supervisar, regular, normar y fiscalizar el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones; sancionar las conductas contrarias a la normativa en este mercado, solucionar controversias entre empresas operadoras y solucionar los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones en la instancia administrativa correspondiente. Adicionalmente, ofrece el servicio de atención y orientación a los usuarios.

|

Además, tiene la función de fijar tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones; que supervisa las tarifas establecidas libremente por cada empresa operadora; el OSIPTEL regulado el régimen estableciendo tarifas topes. El régimen supervisor regula las condiciones de oferta y demanda en el mercado. Supervisa y verifica el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas mediante las empresas operadoras.

Dicta normas generales para regular el mercado de los servicios públicos adicionándose a las empresas privadas de telecomunicaciones tales como: sistemas tarifarios, procedimientos de reclamos y la solución de controversias mediante normas de interconexión y de compartición de infraestructura, el reglamento de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, y normas para promover la competencia.

Impone sanciones y medidas correctivas las empresas operadoras por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión. Resuelve en la vía administrativa los conflictos y las controversias, busca conciliar intereses contrapuestos dentro del ámbito de su competencia.

El desarrollo del sector de las telecomunicaciones durante los últimos años ha estado marcado por sucesivas etapas, las cuales han señalado la agenda de políticas públicas y de la regulación. Además, se caracteriza por la existencia de un monopolio estatal en el servicio de telefonía fija. Esta genera cambios para el servicio por la presencia de la empresa privada, en un mercado como el de telefonía fija.

Para finalizar el trabajo de investigación-tesis; me permito presentar tres categorías afectivas; las **disculpas** por las posibles limitaciones y carencias que puede contener el desarrollo científico y académico de la disciplina tesis; una **recomendación** a los que desean utilizarlo para que consideren a esta investigación solo como un modesto apoyo

|

o ayuda jurídica , sujeto a mejorar la modificación crítica y adecuaciones pertinentes en aras del desarrollo legal local, regional, nacional y mundial, que comprometen a todos quienes nos dedicamos a la vida académica ; y mi **agradecimiento** para los participantes en la orientación, el desarrollo y la sustentación en las aulas de nuestra alma mater UNDAC, que prácticamente son testigos presenciales de la aprobación o desaprobación por parte de los jurados calificadores, dignos maestros de respeto.

La autora

INDICE

DEDICATORIA	
RECONOCIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCION	
INDICE	

CAPITULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACION

1.1. Identificación y determinación del problema.....	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	4
1.3. Formulación del problema	9
1.3.1.Problema principal.....	9
1.3.2.Problemas específicos:	10
1.4. Formulación de Objetivos.....	10
1.4.1.Objetivo general:	10
1.4.2.Objetivos específicos:.....	10
1.5. Justificación de la Investigación.	11
1.6. Limitaciones de la investigación.....	12

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio.....	13
2.2. Bases teóricas . científicas.	19
2.3. Definición de términos básicos	45
2.4. Formulación de Hipótesis.	47
2.4.1.Hipótesis general.....	47
2.4.1.Hipótesis específicas:.....	47
2.5. Identificación de Variables	47
2.6. Definición Operacional de variables e indicadores.....	48

CAPITULO III

METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación:.....	72
----------------------------------	----

3.2. Métodos de investigación:	72
3.3. Diseño de investigación:	72
3.4. Población y muestra.....	73
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	74
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.	75
3.7. Tratamiento Estadístico:	75
3.8. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.	75
3.9. Orientación ética	75

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Descripción del trabajo de campo.....	76
4.2. Presentación análisis e interpretación de resultados	80
4.3. Prueba de Hipótesis.....	83
4.4. Discusión de resultados.....	86

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA

ANEXO

CAPITULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACION

1.1. Identificación y determinación del problema

La calidad de regulación de las telecomunicaciones, son determinantes para fomentar la inversión. Su tecnología exige realizar inversiones de magnitudes grandes promoviendo en forma permanente los servicios. La continuidad y calidad de los servicios de telecomunicaciones a precios módicos como el bienestar de los consumidores, depende de la regulación que fomente la inversión.

La evaluación es el entorno regulatorio de las Telecomunicaciones; se realiza constatando los montos invertidos y la magnitud de reducción de las brechas de cobertura que caracterizan a los países en vías de desarrollo, esperando los resultados.

“El Estado en el cumplimiento de su función protectora de los intereses de la población, a través de los Organismos Reguladores dicta medidas correctivas a las empresas que, en la prestación de servicios públicos, afecte la sana competencia que debe existir en el mercado. El Tribunal de Solución de Controversias del OSIPTEL, como organismo regulador competente, mediante la resolución

ordenando a Telefónica la despaquetización de los servicios de telefonía fija e internet, medida que se vio frustrada al recurrir ésta al procedimiento contencioso administrativo”¹

El Perú se desenvuelve en una economía social de mercado, lo que conlleva a la existencia de un equilibrio competitivo de las diferentes actividades empresariales, con el propósito de cautelar los intereses de la población; nuestra carta magna confiere una función especial al Estado facilitando y vigilando la libre competencia, combatiendo toda práctica que la limite el abuso de posiciones dominantes o monopólicas.

El abuso de posición de dominio es uno de los factores por el cual se generan las denominadas fallas del mercado al ser especialmente nocivas para la competencia; generando inconsistencias y desequilibrios dentro del mercado, utilizando sus diversas modalidades de ejecución.

La metodología propone el análisis de seis dimensiones para evaluar el entorno regulatorio de telecomunicaciones (ERT); entrada al mercado, acceso a recursos escasos, interconexión, regulación tarifaria, regulación de prácticas anticompetitivas y el servicio universal obligatorio.

“La efectividad del esquema de regulación y de la propia regulación como alternativa de organización es usualmente afectada por los cambios tecnológicos. En las últimas décadas, los cambios tecnológicos han sido especialmente importantes en las telecomunicaciones, habiéndose transformado la variedad de productos, la distribución de los servicios, entre otros cambios en la industria”²

¹ ROJAS PINEDO, Y. Y. (2013). El abuso de posición de dominio de telefónica del Perú. Perú. Edit. USMP. P. 24.

² PASCO FONT, A y Otros, (2009). La demanda residual de telefonía básica en el Perú. Perú. Edit. OSIPTEL-GRADE. P. 34.

|

Los cambios tecnológicos han determinado la posibilidad de incrementar la eficiencia en la provisión de los servicios y el bienestar de los usuarios mediante un cambio en la estructura de los mercados de la industria que favorezca la participación de proveedores privados como una mayor competencia en los mercados.

Las empresas públicas fueron la forma común de abastecer los servicios públicos en el país. Sin embargo, en la última década, consistente con las tendencias en otras economías del orbe y con las crecientes limitaciones de las empresas públicas para adaptarse a las mayores necesidades de la demanda de empresas y hogares; las reformas en el sector de las telecomunicaciones en el país han impulsado un proceso de privatización de las empresas públicas y la gradual introducción de esquemas de competencia en los servicios de la industria.

“Para la administración del proceso se ha creado el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) como la agencia reguladora de la industria”³

La estimación de la demanda residencial de acceso a la red de telefonía y uso de los servicios es un aspecto necesario para cumplir todos estos objetivos debido a que permite conocer la sensibilidad del consumo de los servicios a cambios en los distintos precios de los servicios telefónicos.

Los estudios empíricos de la demanda de servicios de telefonía han estado estrechamente vinculados con los cambios en la regulación de estos servicios. La regulación ha sido afectada fuertemente por los desarrollos tecnológicos en la industria de las telecomunicaciones.

³ Ob. Cit. P. 57.

|

La demanda de los servicios de telefonía tiene algunas características no compartidas con la demanda de la mayoría de bienes o servicios, lo que usualmente dificulta su estimación. El acceso a la red no representa utilidad para un hogar si los miembros de su grupo social o las empresas a las que compra no están suscritos a la red.

1.2. Delimitación de la investigación

Las variables determinan la rentabilidad de las operaciones; son claves para explicar los niveles de inversión. La aplicación, se realiza mediante encuestas de percepción a expertos del sector.

Los resultados reflejan, que la calidad del entorno regulatorio de telecomunicaciones; (ERT) se sitúa alrededor del umbral entre eficaz e ineficaz para el período estudiado. Otra interpretación es que el ERT es neutral para la inversión. A pesar de este resultado en la percepción, se observa que la calidad del ERT es superior en telefonía móvil, lo que se refleja en mayores inversiones.

El objetivo fue liberar los mercados y promover la inversión privada que se requería para superar el atraso en los niveles de cobertura. Según OSIPTEL, la densidad de teléfonos móviles en la actualidad es controlada por las inversiones privadas, reflejando la ejecución del Plan de Expansión de la red de telecomunicaciones de la Telefónica del Perú.

“El sector de telecomunicaciones en el Perú se encuentra en un proceso de cambio. La rápida expansión de la telefonía móvil, la transición digital, el impulso del gobierno electrónico y la decisión política de universalizar el acceso a servicios de banda ancha e implementar infraestructura de fibra óptica, colocan al país es un

contexto ideal para la discusión sobre la gestión del espectro radioeléctrico y las oportunidades que éste ofrece para la ampliación del acceso a internet”⁴.

Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) han sido declaradas por el gobierno peruano como herramientas clave para el desarrollo del país. Algunas de las medidas que viene implementando el Estado para universalizar el acceso a las telecomunicaciones han sido: la creación del Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (FITEL), el establecimiento de la agenda digital; el cambio hacia la televisión digital, la creación del Plan nacional para el desarrollo de la banda ancha, la estrategia nacional para el despliegue de infraestructura.

Los servicios públicos son aquellos cuyo uso está a disposición del público en general a cambio de una contraprestación tarifaria. Esta reducción de las inversiones en los últimos años nos puede indicar que los incentivos de Telefónica del Perú para ampliar la red son reducidos.

Los principales resultados de la negociación incluyen el compromiso de expandir la oferta y la demanda de telefonía fija; así como la aplicación adelantada de reducciones tarifarias, contempladas en el marco de la aplicación de la regulación tarifaria como factor de productividad.

El tema de acceso a recursos escasos comprende dos recursos importantes: el espectro radioeléctrico y la numeración. Según el TUO del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, el espectro radioeléctrico, constituye un recurso natural limitado que forma parte del patrimonio de la nación.

El MTC es el encargado de la “administración, la atribución, la asignación y el control del espectro de frecuencias radioeléctricas; administra el uso del espectro

⁴ALVARADO, M. y PERONA, G. (2011). Espectro abierto para el desarrollo, estudio de caso. Perú. Edit. CEPESW. P. 123.

radioeléctrico, elabora y aprueba el Plan Nacional de Asignación de Frecuencias; organiza el sistema de control, monitoreo e investigación del espectro radioeléctrico. Las firmas del organismo supervisor de inversión privada en telecomunicaciones están conformados por: Telefónica del Perú, Telmex, Nextel y el Americatel Perú S. A.

Según TUO del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones. Artículo 199. El Plan Nacional de Atribución de Frecuencias es el documento técnico normativo que contiene los cuadros de atribución de frecuencias de los Servicios de Telecomunicaciones, así como las normas técnicas generales para la utilización de las frecuencias del espectro radioeléctrico.

Los códigos de numeración se consideran también un recurso escaso. Si los códigos fueran insuficientes, no sería posible la entrada de nuevos operadores ni la ampliación de la red para los operadores establecidos. Esta escasez de códigos se soluciona cuando se incrementan dígitos en la numeración, lo que conlleva costos y esfuerzos de coordinación.

Las modificaciones en la numeración deben seguir los criterios del Plan Técnico Fundamental de Numeración. En la actualidad, la telefonía fija, requiere siete dígitos en Lima y seis en provincias. En el sector telecomunicaciones, es indispensable contar con reglas de juego que garanticen la comunicación fluida del usuario más allá de la red a la que se encuentre suscrito.

La interconexión se define como el conjunto de acuerdos y reglas que tienen por objeto que los usuarios de los servicios de telecomunicaciones prestados por un operador puedan comunicarse con los usuarios de servicios de telecomunicaciones, prestados por otro operador.

|

Es obligatoria y es considerada de interés público y social. Los usuarios se ven beneficiados por la posibilidad de comunicarse con una red mayor que la correspondiente a su operador; sin embargo, no todas las empresas tienen incentivos para interconectarse.

El operador establecido evita la interconexión, mientras que el entrante busca interconectarse. El TUO de Normas de Interconexión fue aprobado en junio del 2003, para incorporar toda la normativa vigente en materia de interconexión. Esta norma establece que los operadores de redes o servicios interconectados se pagarán entre sí cargos de interconexión por las instalaciones que acuerden brindarse para la interconexión.

Los cargos de interconexión (o cargos de acceso) equivalen a la suma de los costos de interconexión, contribuciones a los costos totales del prestador del servicio local, y un margen de utilidad razonable. Las reducciones en las tarifas se establecen en los contratos de concesión. La ley otorga a OSIPTEL la competencia exclusiva sobre la regulación de las tarifas.

OSIPTEL desarrolla esta facultad mediante la emisión del Reglamento de Tarifas, que establece dos regímenes tarifarios: supervisado y regulado. Las empresas bajo el régimen supervisado pueden establecer y variar las tarifas libremente, mientras que aquellas empresas bajo el régimen regulado pueden fijar y modificar sus tarifas sin exceder las tarifas fijadas en sus contratos de concesión.

OSIPTEL determinaría un factor de productividad aplicable a ciertas canastas de servicios. Según TUO del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones en su art. 238. “El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones administrará el fondo de inversión de telecomunicaciones, con autonomía frente a las otras actividades que le compete.

|

Los proyectos para la aplicación de los fondos serán seleccionados por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones y aprobados por el Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción, teniendo en cuenta los servicios previstos y priorizados por el Plan Nacional de Telecomunicaciones.

El espectro radioeléctrico se considera como el principal recurso escaso para brindar el servicio de telefonía móvil; por ello, su asignación ha ido de la mano con la entrada al mercado. La interconexión es necesaria para que exista competencia en el mercado de telefonía móvil.

Según OSIPTEL, todas las empresas concesionarias de servicios móviles cuentan con poder sustancial de mercado en la terminación de llamadas en su red debido al régimen “el que llama paga”. En consecuencia, todas las empresas debían ser reguladas.

Los cargos establecidos son diferenciados entre empresas, recogiendo el criterio de la asimetría en costos entre los operadores, como el nivel de cobertura, la asignación y banda de frecuencias utilizadas, y el pago efectuado por la concesión. Para minimizar el impacto sobre las empresas y permitirles ajustarse, los cargos de interconexión se reducirán gradualmente.

El acceso de los hogares peruanos a los servicios de telefonía se ha incrementado en los últimos trimestres. La telefonía móvil está contribuyendo a ampliar el acceso a los servicios de telefonía. Los operadores interesados deben conocer los términos, condiciones, criterios y tiempo de respuesta de las solicitudes realizadas. Condiciones de la concesión y temas de exclusividad.

|

“... la administración puede imponer sanciones a los particulares por las transgresiones de ordenamiento jurídico, previamente tipificados como infracción administrativa por una norma”⁵

La administración de la institución pública, se define como una atribución de poder legal para exigir y sancionar las acciones u omisiones contrarias al derecho administrativo sancionador. La administración es capaz de reprimir determinados comportamientos contrarios al ordenamiento jurídico de manera general dentro de la potestad sancionadora de la administración pública.

La regulación del derecho administrativo es para determinar de manera previa la administración pública, a partir de un criterio orgánico en un Estado. El Estado es la entidad jurídica ubicada en un ámbito físico determinado, ejerciendo poder como conjunto de personas, mediante las normas.

“... administración es lo que implica ni legislación, ni jurisdicción... es eminentemente incompleto e incluso erróneo...”⁶

La función administrativa posee características diferenciales que pretenden la función gubernativa, la función jurisdiccional y la función legislativa. La función administrativa se encuentra sometida al ordenamiento jurídico, a la ley; determinando los alcances de lo que la administración puede hacer valer su competencia.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema principal

⁵MORANTE GUERRERO, L. (2014). El funcionario público en el procedimiento administrativo sancionador. Perú. Edit. Actualidad gubernamental. P. 13.

⁶ GUZMAN NAPURI, CH. (2013). Manual del procedimiento administrativo general. Perú. Edit. Instituto pacífico. P. 9.

|

¿Por qué la Regulación del organismo supervisor de inversión privada en telecomunicaciones OSIPTEL verifica el cumplimiento normativo-administrativo de las empresas operadoras en el distrito de Yanacancha, 2018?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Qué funciones supervisoras cumple el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL en el distrito de Yanacancha?
- b) ¿Qué nivel de cumplimiento de obligaciones legales, contractuales o técnicas en Telecomunicaciones muestran las empresas operadoras supervisadas en el distrito de Yanacancha?

1.4. Formulación de Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Explicar la Regulación del organismo supervisor de inversión privada en telecomunicaciones OSIPTEL en el cumplimiento normativo-administrativo de las empresas operadoras en el distrito de Yanacancha, 2018.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Identificar las funciones supervisoras que cumple el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL en el distrito de Yanacancha.
- b) Determinar el nivel de cumplimiento de obligaciones legales, contractuales o técnicas en Telecomunicaciones que muestran las empresas operadoras supervisadas en el distrito de Yanacancha.

1.5. Justificación de la Investigación

El trabajo de investigación que pongo a la vista es de suma importancia, dado a su valor social, administrativo, normativo, ético, axiológico y jurídico por la que resuelve el problema de la humanidad en todos los estratos. Estos hechos causan importancia en la medida cuando los seres humanos viven necesidades, problemas e intereses comunes en forma permanente de acuerdo al desarrollo de la ciencia y la tecnología.

El problema de la humanidad, requiere ser investigado dentro del área del organismo supervisor de inversión privada de telecomunicaciones y el cumplimiento normativo-administrativo en las empresas operadoras a nivel personal, familiar, institucional y social; de acuerdo con las órdenes jurídicas de nuestra ley administrativa peruana.

Esta investigación presenta valores que deben cumplirse en el espacio y en el tiempo, tales como responsabilidad, cumplimiento y la justicia que son ideales por las cuales el hombre muestra su nivel de conciencia y la razón de su voluntad.

El derecho de interpretación, integración y aplicación de la ley exige el cumplimiento de la obligación de hacer cumplir mediante la figura jurídica del organismo supervisor de inversión privada de telecomunicaciones (OSIPTEL), con criterios racionales para resolver de acuerdo con lo normado, administrativo sin presentar problemas mayores en las empresas operadoras de nuestra localidad.

La investigación presenta importancia y valor por ser un caso de la sociedad. La investigación arriba a resultados para alternar soluciones dentro de lo que se requiere sin mayores prejuicios en toda la realidad regional y local.

Con los resultados de la investigación se promoverá poner en práctica el sentido y significado de la figura jurídica “Organismo supervisor de inversión privada de

telecomunicaciones (OSIPTEL), y el cumplimiento normativo-administrativo en las empresas operadoras; asegurando la aplicación correcta de la ley administrativa con el cumplimiento estricto de los derechos subjetivos y los intereses legítimos de la sociedad, según el ordenamiento jurídico.

1.6. Limitaciones de la investigación

La investigación que pongo a consideración presenta limitaciones múltiples por cuanto no se cuenta con biblioteca especializada en la materia jurídica del OSIPTEL y la interpretación de la ley pertinente que vengo investigando, asimismo las bibliotecas de la Universidad, Instituto Pedagógico, Instituto Tecnológico y otras instituciones que causan desconfianza porque no están actualizados e implementados según la necesidad del investigador.

De igual forma, los docentes de la institución jurídica, abogados asesores de instituciones múltiples y abogados litigantes que laboran en las instituciones jurídicas de Pasco, no acceden confianza a apoyar la investigación, por carencia de materiales bibliográficas del tema que he planteado Investigar.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

De las pesquisas realizadas en nuestro medio, a fin de encontrar referencias sobre publicaciones en torno al tema de la investigación-tesis, he encontrado escasa información literaria, sin embargo, la investigación que se aproxima a nuestra indagación presenta los siguientes alcances tal como sigue a continuación:

SILVA LEON, P. M. (2017). En su trabajo de investigación titulada “Modelo óptimo de la calidad y del tiempo de la atención en el servicio que brindan las operadoras de telefonía celular de la región Lambayeque 2016”. Perú. Edit. UCV. Concluye. “El nivel de calidad y tiempo de la atención en el servicio que brindan las operadoras de telefonía celular de la región Lambayeque 2016 antes de construir el modelo que optimiza la calidad y tiempo en la atención, se encuentran considerablemente por debajo de lo esperado, creando incomodidad, malestar e insatisfacción por parte de los usuarios.

Con respecto al estudio piloto en cuanto a la optimización de la calidad y tiempo en las operadoras de telefonía celular, durante todo el proceso que se aplicó la evaluación dentro de la Operadora Bitel, mostraron notablemente un cambio y menor índice de insatisfacción, logrando equilibrio y conformidad en los usuarios. Con respecto al modelo óptimo de calidad y tiempo para mejorar la atención al cliente de Bitel en Lambayeque se caracteriza por el mejoramiento de la calidad de los ambientes y diferenciación de áreas de atención al usuario, se realizó el mantenimiento de las instalaciones en cuanto a comodidad, presentación, se complementó con la capacitación a los colaboradores logrando servicio adecuado al usuario.

REYES SALAZAR, K. Y. (2015). En su trabajo de investigación titulada “Incidencia de la ley 27336 en la eficiencia de la aplicación de las sanciones administrativas a las empresas operadoras de telecomunicaciones en la oficina desconcentrada de OSIPTEL de Moquegua, 2013-2014”. Perú. UNT. Concluye. “**PRIMERA:** La Ley 27336, presenta deficiencias que impiden su aplicación en la oficina desconcentrada del OSIPTEL de Moquegua. Los resultados obtenidos nos permiten demostrar que la Ley otorga insuficiente facultad jurídica, no permitiendo la productividad sancionadora que permita a los órganos desconcentrados sancionar con eficiencia. Asimismo, no provee de la seguridad jurídica, el cumplimiento de plazos resolutivos, debido a la excesiva burocratización y limitado accionar.

SEGUNDA: El nivel de eficiencia de la aplicación de las sanciones administrativas aplicadas a las empresas operadoras de Telecomunicaciones en la Oficina desconcentrada del OSIPTEL de Moquegua, es baja. La Oficina desconcentrada del OSIPTEL de Moquegua, ha alcanzado un nivel de eficiencia baja, debido a que

no se cumple con aplicar las sanciones administrativas con la oportunidad, celeridad y simplicidad necesaria.

TERCERA: La Ley 27336, incide significativamente en la eficiencia de la aplicación de las sanciones administrativas a las Empresas Operadoras de Telecomunicaciones en la Oficina desconcentrada del OSIPTEL de Moquegua.2012-2014. Las deficiencias presentadas en la Ley 27336, no permite aplicar las sanciones administrativas con la eficiencia requerida en la Oficina desconcentrada del OSIPTEL de Moquegua.

RODRIGUEZ GOMEZ, L. A. (2016). En su trabajo de investigación titulada “Reglamento de Fiscalización, infracciones y sanciones de OSIPTEL y la tutela efectiva de los intereses de los usuarios”. Perú. UAC. Concluye. “**PRIMERA.** A partir de nuestro estudio determinamos que el planteamiento de una modificación al reglamento de infracciones y sanciones de OSIPTEL, ayudara a regular de forma clara y concisa a las empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones, facilitando la tarea y brindando una herramienta de fácil acceso para el ente regulador.

SEGUNDO. La propuesta legislativa de mi investigación servirá para asumir de mejor forma la tarea de la regulación y evitara conflictos ya que es responsabilidad de los estados el manejo adecuado de la solución a los abusos cometidos por los operadores de servicios.

CARLOS GUERRERO, P. (2016). En su trabajo de investigación titulada. “Determinación de índices de satisfacción de los clientes de telefonía celular para mejorar la cobertura de servicio en la provincia de Huancayo”. Perú. UNC. Concluye. “El servicio de telefonía móvil en el Perú, es el servicio de telecomunicaciones que tiene el mayor número de abonados y cobertura en el país,

lo cual ha permitido que en los últimos años se haya reducido de forma importante la brecha de acceso a las telecomunicaciones; por tal razón, es uno de los servicios de mayor importancia social y, en ese sentido, los problemas de calidad del mismo afectan de forma considerable a la sociedad.

El servicio de telefonía celular presenta características de competencia efectiva, como son la participación de tres operadoras de telefonía celular, básicamente conformadas por Movistar, Claro y Nextel; sin embargo, en el planteamiento del problema se encontró que aproximadamente el 36 % de los usuarios no estaban satisfechos con los servicios recibidos.

Las empresas han realizado acciones para disminuir la insatisfacción de los usuarios, ampliando la cobertura, implementando tecnología para el mejoramiento de la señal, para eliminar las llamadas fallidas, para no interrumpir la comunicación, entre las acciones más importantes; los cuales les han permitido tener el crecimiento exponencial de usuarios o clientes en pocos años.

VALLADARES RUGEL, C. S. (2014). En su trabajo de investigación titulada. “Régimen sancionador en el sector de telecomunicaciones y cumplimiento del marco normativo de usuarios. Perú. Edit. UPAO. Concluye “El OSIPTEL, durante el año 2012 en la Región La Libertad, no ejerció su potestad administrativa sancionadora frente a las infracciones al marco normativo de usuarios detectadas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL, de forma oportuna y eficaz.

Los únicos procedimientos administrativos sancionadores que se han tramitado son los que derivan de acciones de supervisión realizadas con un cronograma de acciones por infiltraciones o recabando información futura, según se demuestra en el análisis funcional realizada en la presente investigación, conformada por la

información recabada en solicitud de acceso a la información pública y aunada a la entrevista realizada a la Dr. Ana Farinelli.

CHUNGA. A. V. J. (2017). En su trabajo de investigación titulada “Impacto de la aplicación de herramientas no punitivos como opción para lograr cambios de comportamiento en un menor tiempo respecto a los problemas de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles de voz en el Perú y como estos tiempos pueden ser aplazados a temas de aplicación de la economía del comportamiento”. Perú. Edit. UCCAA. Concluye. Para los artículos 5 y 6 analizados de la Resolución de Consejo Directivo N° 1282014-CD-OSIPTEL (2014), proponemos la aplicación de un régimen de infracciones y sanciones gradual, que ante los posibles incumplimientos detectados priorice lograr el cambio de comportamiento de los regulados, antes que la sanción, a fin de obtener una solución oportuna de los problemas de los consumidores. Ello se puede lograr introduciendo los conceptos de la Responsive Regulation y de la economía del comportamiento, es decir la sanción como última herramienta luego de observar el comportamiento que como respuesta tiene los regulados frente a sus exigencias, conforme ha sido antes señalado.

No es insuficiente contar con diversas herramientas jurídicas de supervisión, sino utilizarlas. Proponemos respetando la discrecionalidad del regulador incorporar el uso de las Comunicaciones Preventivas como paso previo a las acciones que el regulador desarrolle sobre los temas de estudio normas de cobertura del servicio móvil, normas de calidad del servicio móvil y normas de disponibilidad del servicio móvil frente a desastres naturales.

Además, proponemos que esta herramienta jurídica en línea con los postulados de la Responsive Regulation, forma parte efectiva de la regulación gradual que debe

desarrollar el Regulador a fin que, ante posibles incumplimientos, se priorice lograr el cambio de comportamiento de los regulados, antes que la sanción, y así obtener una solución oportuna a los problemas de los consumidores de los servicios públicos móviles de voz en el Perú.

Esta aplicación más abierta de la medida de advertencia por parte del Regulador le brindaría la posibilidad de contar con otra herramienta de regulación gradual --en línea con los postulados de la Responsive Regulation-- que busque priorizar el cambio de comportamiento de los Regulados, antes que la sanción, y así obtener una solución oportuna a los problemas de los consumidores de los servicios públicos móviles de voz en el Perú.

Esta herramienta jurídica en línea con los postulados de la Responsive Regulation-- cumple con la regulación gradual que debe desarrollar el Regulador a fin que, ante posibles incumplimientos, se priorice lograr el cambio de comportamiento de los regulados, antes que la sanción, y así obtener una solución oportuna a los problemas de los consumidores de los servicios públicos móviles de voz en el Perú.

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.

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.

2.2. Bases teóricas - científicas

2.2.1. Conocimientos preliminares

Uno de los trabajos más conocidos del filósofo e historiador francés **MICHELLE FOUCAULT**; “Vigilar y castigar”; nos sirve, además de inspirar, como resulta evidente, para entender la justicia conocido como el bien amado. Entonces hay la necesidad de supervisar y castigar, el procedimiento sancionador en la esfera de OSIPTEL, sobre los cables telefónicos con una vida útil.

El proceso de privatización del sector de las telecomunicaciones no fue exclusivo del Perú. A fines de los ochenta se privatizaron las operadoras chilenas de telecomunicaciones. El proceso de privatización del sector de las telecomunicaciones y sus resultados es historia conocida para la sociedad peruana.

“Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) son un conjunto de servicios, redes, software y dispositivos de hardware que se integran en sistemas de información interconectados y complementarios, con la finalidad de gestionar datos, información y procesos de manera efectiva,

mejorando la productividad de los ciudadanos, gobierno, y empresas, dando como resultado una mejora en la calidad de vida”⁷

El procedimiento sancionador en la esfera de OSIPTEL a los hogares peruanos contaba con una conexión de acceso a Internet. Finalmente, para el mismo período los suscriptores al servicio de distribución de radiodifusión por cable (televisión por cable). El número de firmas participantes en el mercado también ha evolucionado favorablemente.

El OSIPTEL fue creado por Decreto Legislativo No 702 en el año 1991 e inició sus actividades en el año 1993. Es un organismo público descentralizado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería de derecho público interno y con autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera.

“La empresa privada está motivada a seleccionar la técnica más eficiente, porque sabe que, de no hacerlo, está perdiendo una oportunidad de aumentar sus ganancias. Si existen competidores en el mercado, esta motivación es mucho más fuerte, por lo que la empresa debe actuar rápidamente, porque, de lo contrario, puede terminar saliendo del mercado”⁸

A OSIPTEL se le han otorgado cinco tipos de funciones fundamentales: supervisora, reguladora, normativa, fiscalizadora y sancionadora; asimismo la solución de controversias. Es importante explicar la razón de las funciones sancionadoras y la solución de controversias.

⁷CONCYTEC. (2016-2021). Programa Nacional de ciencia, tecnología e innovación en tecnologías de la informática y comunicación. Perú. Edit. CONCYTEC. P. 34.

⁸FERNANDEZ BACA, J. (2004). Experiencias de regularización en el Perú. Perú. Edit. UP. P. 72.

|

Es competente para imponer sanciones por ofensas a la libre competencia en el caso de las telecomunicaciones; OSIPTEL se encuentra facultado para investigar una serie de órganos; además OSIPTEL es competente para imponer sanciones: la Gerencia General, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, los Cuerpos Colegiados Ordinarios y el Tribunal de Solución de Controversias.

Las controversias entre empresas operadoras ante OSIPTEL se encuentran reguladas desde el año 1995 por un Reglamento General para la Solución de Controversias. De acuerdo con este marco, los procedimientos de controversias se pueden clasificar en dos tipos: aquellos que no involucren la comisión de una infracción y aquellos que versan sobre la comisión de infracciones.

Uno de los aspectos en los que OSIPTEL ha centrado su atención en los últimos años es en la continua fiscalización de las empresas operadoras en particular en la relación que éstas mantienen con los usuarios y abonados de los servicios públicos de telecomunicaciones. Este interés se ha materializado en un aumento constante de los procedimientos sancionadores y medidas correctivas iniciadas de conformidad con el procedimiento específico.

Los procedimientos sancionadores y medidas correctivas iniciados por OSIPTEL corresponden a supuestas infracciones y a los derechos de los abonados; frente a los iniciados por incumplir órdenes o mandatos de OSIPTEL, por infracciones al marco regulador de la telefonía rural y por no suministrar información o hacerlo de forma inexacta.

|

“La creación y fortalecimiento de los reguladores ha sido motivo de intenso debate por los especialistas, en la medida que éstos organismos forman parte de una nueva dimensión del Estado, en cuanto se procura delimitar el responsable idóneo para el correcto funcionamiento de ciertos mercados del medio en el cual se desarrolla. Uno de los principales problemas que puede afectar el normal desempeño de un organismo regulador si no está bien estructurado, es que podría convertirse en un suerte de cuarto poder gubernamental en la medida que no está sujeto a los frenos y contrapesos con que cuentan los demás poderes del Estado”⁹

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) tiene la función de proteger a los usuarios del servicio público de telecomunicaciones como telefonía fija y móvil, televisión por cable, e Internet.

OSIPTEL te ayudará con problemas de facturación, suspensión, corte o calidad del servicio y falta de entrega de recibos, más no problemas con los equipos celulares. Esto último podrás verlo con INDECOPI.

Debemos tener en cuenta que el reclamo se tiene que hacer primero a tu empresa operadora (Claro, Movistar, Entel, Bitel, Directv). Solo si ésta no lo resuelve, tu reclamo será elevado a OSIPTEL.

“Artículo 4º. - Derecho de acceso a los servicios. Las empresas operadoras no pueden negar a ninguna persona la contratación y uso de los servicios públicos de telecomunicaciones que ofrezcan, siempre que haya satisfecho los requisitos dispuestos por éstas, dentro del marco de la libre y leal competencia, el respeto de los derechos del consumidor y las disposiciones

⁹ OSIPTEL. P. 12.

de la presente norma, salvo lo dispuesto en el artículo siguiente. La empresa operadora deberá comunicar a OSIPTEL los requisitos que exija a los solicitantes para la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones que ofrezca”¹⁰

Si no estás de acuerdo con la respuesta de tu operadora, puedes presentar una apelación online ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU). Deberás llenar el formulario web de tu empresa operadora y la apelación será elevada ante OSIPTEL.

Si tienes un problema con la calidad del servicio, primero debes presentar el reporte de avería en la empresa. Si tienes problemas con tus servicios de telefonía fija, móvil, TV por cable o internet, podrás reclamar ante la empresa operadora que te lo brinda.

Si no sabes cómo generar un reclamo en OSIPTEL, te enseñan cuales son los trámites que puedes reclamar y los pasos que debes seguir. El reclamo deberá presentarse directamente ante la Empresa Operadora prestadora del servicio (Movistar, Claro) quien estará obligada a asignar un código o número para el reclamo y hacerle el respectivo seguimiento. La Empresa Operadora no podrá condicionar la atención del reclamo al pago previo de la retribución correspondiente al objeto del reclamo.

Si hay falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario, sucede el Incumplimiento por parte de la Empresa Operadora en efectuar las devoluciones ordenadas por el Consejo Directivo o por la Gerencia General de OSIPTEL a favor de los usuarios y/o abonados.

¹⁰OSIPTEL. P. 2.

|

Los documentos de tarjetas de pago físicas o virtuales, ocurren por la negativa de la Empresa Operadora de contratar con el solicitante del servicio, Negativa de la Empresa Operadora del servicio de telefonía fija a aceptar la migración negativa de la Empresa Operadora a aceptar la solicitud de locución hablada por cambio de número telefónico o de número de abonado y otras materias que señale el Consejo Directivo del OSIPTEL.

2.2.2. El Estado y la regulación de los servicios públicos

La información completa, las funciones de producción sin retornos crecientes a escala, ausencia de externalidades, entre otros son para garantizar que la interacción entre la oferta y la demanda que busca la solución de equilibrio óptima. Las fallas de la información asimétrica, los retornos crecientes a escala, o externalidades, evitan que la interacción entre oferta y demanda lleve a soluciones óptimas.

(...) el gobierno debe incentivar la inversión privada diseñando un arreglo institucional que limite la posibilidad de que él mismo actúe de manera oportunista, y que asegure que la firma cumpla con los compromisos establecidos en el contrato)¹¹

El Estado define políticas, instituciones, y un marco regulatorio claro para ambas partes, que no sea factible de modificar interesadamente frente a cambios en la coyuntura económica y política. Adicionalmente debe existir un compromiso por parte de la empresa de cumplir con las metas establecidas en los contratos.

¹¹ PASCOS FONT, A. y Otros. (2000). La demanda residencial de telefónica básica en el Perú. Gerencia de políticas regulatorias y planteamiento estratégico, estudio en telecomunicaciones. Edit. OSIPTEL. Edit. GARADE. P. 34.

La seguridad jurídica, la educación y los servicios públicos, prestan algunos servicios y bienes particulares a los ciudadanos, ejerciendo su función de promoción, a efectos de evitar el malestar que pueden producir su carencia. La función se hace más relevante en épocas de crisis o de emergencia; en caso contrario, cuando los individuos se encuentran incapacitados de alcanzar los bienes y servicios por sus propios medios, debido al desabastecimiento o la simple incapacidad de la población para satisfacer por sí misma una necesidad de carácter esencial.

GUASCH Y SPILLER, destacan una distinción entre regulación básica y específica, resaltando la necesidad de crear un contexto institucional adecuado, como requisito para asegurar la eficacia del marco regulatorio. Dados los objetivos del presente estudio, a continuación, se analizan las características de la regulación básica.

El proceso de incorporación del sector privado en la provisión del servicio de telecomunicaciones tiene dos etapas. En la primera, se otorga a la empresa privada el control monopólico temporal de la telefonía fija local y de larga distancia, con el objetivo de asegurar, como contraparte, la mejora en la provisión de los servicios básicos menos rentables. En la segunda etapa se incorporaría paulatinamente la competencia en el sector.

El Reglamento de OSIPTEL tiene su finalidad, logrando el acceso de un mayor número de personas a los servicios públicos de telecomunicaciones, con niveles de calidad y eficiencia, dentro de un esquema de libre y leal competencia entre empresas operadoras y proteger al mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones de las prácticas restrictivas de la

libre y leal competencia, así como los usuarios y empresas que prestan dichos servicios de cualesquiera otras prácticas que los afecten.

El OSIPTEL es el único organismo que puede emitir normas sobre las materias de su competencia. El reglamento distingue tres tipos de normas: Reglamentos autónomos, que se aprueban para regular tarifas, condiciones de interconexión de servicios de telecomunicaciones, las normas procesales para la atención de reclamos de usuarios; las normas para la solución de controversias.

El OSIPTEL está facultado a aplicar medidas cautelares y correctivas que permitan, de un lado, corregir conductas que no se ajusten al marco legal, y de otro lado, establecer los incentivos necesarios que alienten a los actores a cumplir las normas y resoluciones. Esta atribución permite a Osiptel imponer sanciones a las empresas operadoras por el incumplimiento de las normas aplicables a la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.

“Osiptel fue creado y puesto en funcionamiento antes de la privatización, al igual que la Ley de desmonopolización, y los contratos de concesión contienen el marco de obligaciones con el Estado y los usuarios que asumió la empresa privada”¹²

Osiptel tiene la atribución de dictar normas reglamentarias dentro de ciertos márgenes, existe una mayor flexibilidad normativa, este organismo puede corregir normas y llenar vacíos normativos. El sector eléctrico, no se percibe con un manejo regulatorio claro y transparente. Las leyes fueron

¹² PASCO FONT, A. y TROS. Ob. Cit. P. 49.

agregadas después de varios años de iniciada la reforma y el organismo regulador, creado con posterioridad para el proceso de privatización, lo que significa que toda iniciativa normativa debe ser tramitada a través del Ministerio de Energía y Minas.

2.2.3. Demanda residencial de los servicios telefónicos

Los estudios empíricos de la demanda de servicios de telefonía han estado estrechamente vinculados con los cambios en la regulación de estos servicios. La regulación, ha sido afectada fuertemente por los desarrollos tecnológicos en la industria de las telecomunicaciones.

Los cambios crearon la necesidad de evaluar el impacto en los consumidores de menores ingresos de una subida en el costo de acceso y la tarifa del servicio local. La actuación de la autoridad se guía por la búsqueda de la eficiencia en la asignación del espectro radioeléctrico y el logro del objetivo de su uso al menor costo y mayor beneficio.

En el Perú la discusión sobre la regulación del espectro radioeléctrico no pasa por las organizaciones de la sociedad civil, a pesar de que existen grupos de discusión para el acceso universal a internet en el país. Uno de esos grupos, la lista de interés "Perú-digital", reúne a los principales actores públicos y privados vinculados con las TIC para el desarrollo.

“En el Perú la gestión del espectro radioeléctrico, como todas las políticas de telecomunicaciones, se enmarcan dentro de la política de apertura del mercado y de libre competencia”¹³

¹³ ALVARADO, M. y PERSOND, G. (2011). Espectro abierto para el desarrollo del estudio de caso”. Perú. Edit. APC. P. 56.

A diferencia de la regulación de tipo económico, si se encuentra institucionalizada, la doctrina y la legislación, desarrollado para ejercer el control de manera institucional y administrativa poniendo en práctica. Los órganos reguladores y las agencias de competencia teorizan las particularidades y diferencias de cada uno de los modelos; queriendo intentar identificar nuestra realidad.

En el Perú, es común caracterizar al INDECOPI como un organismo regulador. Se le cita en los medios de prensa, en conferencias o en artículos académicos. Sin embargo, pretendo sostener que es una caracterización errada; INDECOPI no es un organismo regulador, sino una agencia de competencia. Definición relevante, tomando en cuenta que ambos conceptos son diferentes.

Debemos diferenciar la regulación de mercados y las políticas de competencia, optando por los mecanismos pertinentes para tratar de lograr que la competencia genera bienestar, donde la regulación de mercados se entrega a un mecanismo regulador como los OSIPTEL, OSINERMIN, OSITRAN O SUNASS; y la implementación política de competencia que son entregados a una agencia de competencia como la INDECOPI.

La regulación es una opción cuando no es posible esperar que surja competencia. Las políticas de competencia aparecen cuando es posible la competencia, para esto hay que preservar que es competitivo porque se desarrolla en forma transparente. Las políticas de competencia se orientan a crear y mantener las condiciones de competencia sin ser sustituidas; La regulación busca duplicar o simular los resultados de un proceso

competitivo a diferencia de los roles y formas de actuación de la agenda de competencia como de la INDECOPI.

Existen relaciones entre las estrategias que se diseñan para actuar y las razones de actuación. Una agencia de competencia parte de confiar en la competencia y su intervención, fortaleciendo el proceso competitivo. El fenómeno es bastante complejo en lo referente a OSIPTEL por su actuación ex ante que se convierte en una regla excepcional.

“(…) la regulación es una manera de intervención, a la cual recurre el sector público (…), con la finalidad de usar el poder legítimo y coactivo en pro de establecer restricciones a las actividades que desarrollan los distintos agentes que participan en el mercado y a la vez garantizar la asignación eficiente de bienes y servicios entre (…) agentes, así como el bienestar general”¹⁴

En realidad, la regulación se convierte en una forma de control social formalizado. Pero no descansa en una organización u estructura administrativa específica, para sostener su carácter formal a partir de los medios que utiliza para hacerse efectiva. La regulación como forma de intervención estatal necesita mediatizarse mediante los actos de poder del Estado; estos actos legitiman la medida provista dentro del ordenamiento jurídico con posibilidades de acción que puede adoptar el Estado a través de las distintas dependencias.

El nuevo concepto del servicio público y el nuevo modelo de regulación económica consiste es una regulación especial sustituido por los mercados;

¹⁴GARCIA DE ENTERRÍA, E y RAMON FERNANDEZ, T. (2006). Curso derecho administrativo. Bogotá. Edit. Palestra. P. 29.

|

El nuevo modelo de regulación económico no debe tener como objetivo el control del sistema y sus operadores; debe promover la competencia de proteger los intereses de los usuarios como seguridad, calidad, y el precio de los servicios, manejando las características del monopolio natural.

Los servicios públicos son acciones o prestaciones que realiza el Estado a través de sus dependencias para la satisfacción concreta de las necesidades colectivas. Los servicios públicos tienen un doble alcance: Se refiere a la acción permanente y eficaz de atender las necesidades de la población, hace referencia a las entidades que se constituyen y funcionan para enfrentar y resolver problemas. Estas requieren de la actividad, acción o prestación; necesidad de carácter colectivo, un sistema normativo y un organismo estatal encargado de actuar permanentemente.

Según Martín Valencia, “(constituyen una pretensión que van a intentar discernir un único concepto jurídico de servicio público (...) luego de un examen de la legislación, encontramos que el concepto de servicio público es utilizado por los ordenamientos jurídicos en diferentes sentidos lo que origina tantos conceptos legales de servicio público, válidos y relevantes (...) dependiendo del contexto en que nos encontramos”¹⁵

El servicio público como idea técnica jurídico-administrativo nos remite desde sus primeras manifestaciones a una forma de actividad del Estado tendiente a la satisfacción de las necesidades públicas. Esto requiere de la participación del derecho público y del derecho privado para la gestión de la persona en derechos públicos; estos son de caracteres obligatorios, eficaces, uniformes, generales para servir a los usuarios.

¹⁵VALENCIA, M. (2004). Servicios públicos y organismos reguladores en Derecho Administrativo. Perú. Edit. Asociación peruana de derecho administrativo. P. 389.

El derecho a dictar el marco normativo regula la prestación de servicios público, precisando que el derecho tenga la obligación estatal para validar el cumplimiento de sus fines dentro de la relación del concesionario para un servicio correspondiente con la finalidad inspeccionar y controlar la ejecución del contrato. El derecho tiene el espacio de interpretar para evitar las divergencias entre la administración y el contratista que pueden desembocar en un perjuicio para el interés público.

La demanda residencial de OSIPTEL, tiene la finalidad de promover la competencia entre empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones,

garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones establecidos en relación a lo ofrecido por las empresas operadoras.

Promover la atención adecuada de los usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones, empoderar a los usuarios de servicios de telecomunicaciones, la excelencia de la Gestión Institucional. Y la agenda pendiente del regulador debe seguir promoviendo la competencia entre empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones, Bajo nivel de concentración en el mercado Móvil.

Mejorar el marco normativo para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones. El nuevo enfoque considerará las exigencias de las nuevas tecnologías y aplicaciones: menor latencia, alta calidad de video. Promover la atención adecuada de los usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.

“Con la finalidad de analizar la correlación entre las demandas de acceso a Internet fijo y móvil de los hogares peruanos, el presente documento muestra los resultados del módulo de preguntas especializado en medir la sustitución o complementariedad entre ambas formas de acceso a Internet”¹⁶

Los resultados del análisis muestran que la decisión de contratar una conexión fija y móvil en el mercado residencial de Internet dependen en el mismo sentido de variables comunes como la capacidad de gasto familiar, el nivel educativo y la influencia del acceso a otros servicios de telecomunicaciones.

Asimismo, la disposición a reemplazar la conexión fija a Internet por la tecnología móvil es baja, a pesar de considerar un escenario hipotético de incrementos en el precio del acceso fijo y con ofertas comerciales de Internet móvil que tienen prestaciones idénticas al Internet fijo. Por su parte, la probabilidad de no contratar Internet fijo dado la tenencia de Internet móvil no es dominante en un entorno donde ambas formas de Internet tendrían similar nivel de cobertura y calidad en el servicio.

El análisis de interrelación de las demandas de acceso a Internet por conexión fija y móvil toma relevancia para el diseño de las políticas públicas en términos regulatorios (por ejemplo, obligaciones de acceso indirecto en el segmento residencial) y de acceso universal (diseño de proyectos para zonas marginales).

Con el objetivo de analizar la correlación entre las demandas de acceso a Internet fijo y móvil en el mercado residencial, el presente estudio analiza

¹⁶ CHAHUARA, P. y TRELLES, J. (2014). Sustituye el INTERNET móvil al fijo en el Perú. Perú. Edit. [tt://www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe).

el módulo de preguntas especializado en medir la sustitución o complementariedad entre los servicios de Internet fijo y móvil de la ERESTEL que corresponde al mundo del OSIPTEL.

Asimismo, se estimó un modelo probit bivariado para medir el sentido y la significancia estadística de la correlación de ambas demandas de acceso a Internet, y estimar la probabilidad de no demandar Internet fijo dado que se cuenta con Internet móvil en un entorno donde el espacio de elección de los consumidores no se vea limitado por la ausencia de cobertura de alguna de estas formas de acceso a internet.

La aparición del Internet fijo hace más de dos décadas ha transformado la informática y las comunicaciones al poner a disposición de la población una red que permitía conectar millones de computadoras posibilitando el intercambio de información como fuente de bienestar y desarrollo en la sociedad. Sin embargo, la propia estructura tecnológica de las redes fijas también ha sido uno de los factores que ha contribuido a retardar la penetración del servicio de Internet en las zonas marginales y favorecer el acceso ha dicho servicio en las grandes urbes.

2.2.4. El derecho para el procedimiento administrativo del OSIPTEL

El derecho en un debido procedimiento administrativo tiene antecedente directo en el derecho de un debido proceso legal, originado en el proceso judicial. La Ley Nro. 27444, “Ley del procedimiento administrativo general”, se consolida a nivel del procedimiento administrativo hasta antes de su vigencia; el debido proceso legal procede de la traducción Inglés “due process of law”, institución del derecho estadounidense, expresada como “tutela judicial efectiva, el cual proviene del derecho continental europeo.

|

Según el art. 139.3 de la Constitución política del Estado “El derecho a la tutela procesal efectiva comprende dos derechos: de acceso a la justicia u órgano jurisdiccional y la efectividad de las decisiones judiciales”. El derecho a un debido proceso comprende dos aspectos: el sustantivo o material y el procesal o formal. El debido proceso sustantivo se concentra en el análisis de razonabilidad y proporcionalidad de la decisión; el procesal en los derechos que permiten dar forma a cada una de las etapas del proceso que conduce a la decisión.

Tradicionalmente se ha sostenido que la tutela jurisdiccional efectiva encuentra su expresión procesal a través del derecho de acción y de la contradicción. En la hipótesis planteada un criterio de coherencia o concordancia práctica no lleva a excluir los derechos del contenido del debido proceso; **MONRROY GALVEZ, J.** afirma que el derecho de contradicción se expresa a través del derecho de defensa que pertenece a la tutela jurisdiccional efectiva y no al debido proceso por criterio de coherencia o concordancia; y ésta no pertenece al procedimiento administrativo, arbitrajes políticos, particulares y militares porque sobre esto rige el debido proceso.

“Conforme al derecho y al proceso, todo sujeto de derecho debe tener la posibilidad de acceder a un proceso o procedimiento con la finalidad de que el órgano competente se pronuncia sobre su pretensión y le brinde una tutela efectiva y diferenciada”¹⁷

¹⁷**BUSTAMENTE ALARCON, R. (2001).** Derechos fundamentales y proceso justo. Lima-. Edit. ARA Editores. PP. 188-189.

|

El derecho al debido proceso se configura como un derecho al proceso en sí, para acceder al mismo, para que se desarrolle dentro de casos específicos y determinados parámetros que aseguren que los derechos de los intervinientes serán restringidos de modo justificado en el marco del ordenamiento constitucional y legal vigente para la obtención de un procedimiento acorde al derecho.

La defensa efectiva de las decisiones jurisdiccionales conduce al tribunal constitucional a habilitar el recurso de queja como mecanismo procesal adecuado para el control de las decisiones judiciales en la etapa de la ejecución de los procesos constitucionales de la libertad según la palabra del tribunal. La decisión resulta en nuestra opinión, constituye una herramienta eficaz y consistente con el propósito del tribunal constitucional. “El proceso justo (...) de un derecho inherente a la persona, constituye solo un medio para que pueda satisfacer su interés. Concluido el proceso con un fallo que ha quedado firme, que culmina la parte cognitiva de la discrepancia o incertidumbre y se inicia aquella que es de capital interés para el ciudadano que justicia el accionar estatal (...)”¹⁸

La protección estatal del derecho de acceso a la justicia, está configurado como derecho fundamental, es consecuencia directa del interés del individuo donde el conflicto de intereses se resuelve de modo definitivo. El derecho de acceso a la justicia como mejora y funcionamiento está adecuado por las instituciones involucradas (Poder Judicial, Ministerio Público).

¹⁸AZULA CAMACHO, J. (2008). Manual de derecho probatorio. Bogotá. Edit. TEMIS. P. 51.

|

“El derecho a la defensa configura el ámbito del debido proceso, puesto que asegura a las partes, poder contradecir las afirmaciones de su contraparte, las que a su vez van a definir el trámite que ha de seguir el proceso”¹⁹

Los principios del derecho administrativo se encuentran previstos para regular la actuación de la administración que se rige por la literalidad de sus facultades, sometida al principio de la legalidad. El art. IV del título preliminar de la Ley administrativa Nro. 27444 contiene a lo largo de su cuerpo legal que se encuentra de manera implícita el principio de la conservación del acto administrativo.

Con respecto a los usuarios del OSIPTEL debemos de señalar que, en efecto, la gran mayoría de ellos desconoce de las materias reclamables, plazos, medios probatorios que pueden actuarse, entre otros; con lo cual se evidencia que la falta de información es el factor principal que trae como consecuencia que se generen resoluciones infundadas e improcedentes tanto en primera como en segunda instancia administrativa.

Con respecto a las empresas operadoras, OSIPTEL, que la no información oportuna u omisión de información sobre lo contemplado en el artículo 15. Del procedimiento administrativo, la Información a ser proporcionada al usuario, conlleva a que no existan condiciones mínimas para que el usuario pueda seguir un debido procedimiento administrativo, dejándolo así en un estado de vulnerabilidad y desventaja.

Con respecto al OSIPTEL, podemos decir, que no ha tomado medidas a fin de evitar que se respeten las garantías de protección al usuario en la medida que se no existen resoluciones debidamente motivadas por la información

¹⁹ AZULA CAMACHO, J. Ob. Cit. P. 69.

deficiente con la que cuentan los asesores y por qué se restringe la información con respecto al estado de algún trámite, o expediente, es por ello, que los usuarios se sienten desprotegidos y no ven a este organismo como protector de sus derechos.

El nivel de eficiencia de la aplicación de las sanciones administrativas aplicadas a las empresas operadoras de Telecomunicaciones en la Oficina desconcentrada del OSIPTEL es baja. La Oficina desconcentrada del OSIPTEL, ha alcanzado un nivel de eficiencia baja, debido a que no se cumple con aplicar las sanciones administrativas con la oportunidad, celeridad y simplicidad necesaria.

OSIPTEL, debe realizar una evaluación de los procesos sancionadores administrativos a fin de brindar un servicio con la oportunidad, celeridad y eficiencia requerida y de esta manera proteger a los consumidores y usuarios. Se debe proponer medidas que permita actuar en primera instancia y de esta manera poder aplicar las sanciones administrativas con la celeridad, oportunidad y simplicidad requerida en la Oficinas desconcentradas del Órgano Regulador de las Telecomunicaciones del OSIPTEL.

2.2.5. Los organismos reguladores de los servicios públicos del OSIPTEL

El OSIPTEL es el órgano regulador contra el que menos demandas contencioso administrativo se han presentado en los últimos tiempos, dentro del universo de las demandas, las promovidas por los usuarios del servicio son debido a los problemas en la facturación.

De los reclamos sobre facturación, más de la mitad corresponde a denuncias por servicios no prestados o no solicitados. El caso relaciona la

calidad de servicio con el pago debido; se afirma ante la pésima calidad no existe obligación de pago, aunque no ofrece medios probatorios al respecto, Finalmente una demanda ataca un aspecto formal del derecho a un debido procedimiento; la administración habría considerado que el recurso de apelación fue presentado extemporáneamente.

La investigación ha permitido identificar los servicios públicos que presentan mayor número de reclamos ante Organismos Reguladores en cualquier región del Perú. Los registros que poseen los entes reguladores en la mayoría de los casos son registros a nivel nacional, estas son OSIPTEL y SUNASS los que cuenta con registro a nivel regional. A nivel nacional, OSIPTEL es el Organismo regulador que más reclamos presenta

Según OSIPTEL, la totalidad de casos presentados en apelación para el año 2016, hace un 34% que son declarados fundados, dando la razón a los usuarios, afectados por servicios deficientes en telecomunicaciones, sea por la calidad del servicio, la atención, el cobro u otros motivos. Se identificaron las razones por las que los usuarios deciden no demandar ante el Poder Judicial una indemnización por los daños ocasionados.

La principal razón, consiste en iniciar un proceso judicial, genera una demanda excesiva de tiempo, se incluye la demanda de dinero y una consunción emocional en el demandante que busca la satisfacción de sus intereses. Entre otras razones son el desconocimiento del procedimiento a seguir en casos de indemnización por daños y por último algunos usuarios opinan que las empresas prestadoras tienen mayor poder económico.

Los organismos reguladores al ser facultados para determinar indemnizaciones en favor de usuarios que recibieron servicios deficientes,

beneficiarían a los usuarios, debido a que se sentirían protegidos en sus derechos y satisfechos en sus intereses; generando confianza en la labor de los Organismos Reguladores. Por otro lado, uno de los beneficios más importantes es que ya no tendrían que demandar una indemnización por daños ante el Poder Judicial, generando un ahorro de tiempo y dinero, además aminorando la carga procesal que poseen los jueces en la actualidad.

La fórmula legal que se presenta en esta investigación puede ser utilizada como el texto legal para el cambio normativo que respalde la otorgación de la facultad de determinar indemnizaciones en favor de usuarios que recibieron servicios deficientes. La utilización del criterio conveniente por parte de las entidades reguladoras, para la determinación de indemnizaciones en favor de usuarios, es el manejo de baremos preestablecidos. Dicho baremo puede ser utilizado como un método de márgenes para determinar la indemnización por daños, se debe tener en cuenta, la UIT vigente al momento de la determinación.

La intervención pública responde al imperativo de conciliar, armonizar las exigencias del funcionamiento eficiente de los mercados con las exigencias propias de la satisfacción de las necesidades colectivas. La concepción sobre los organismos reguladores, por qué se crean, cuáles son su finalidad, cuáles son los objetivos, y cuáles son los factores; que determinan su efectividad, las relaciones con los grupos de interés y los elementos de su dependencia.

“En este proceso las entidades (...) reguladoras han jugado un rol crítico dentro del ambiente, influyendo en la implementación de reformas, ante la

presencia de la presión del gobierno del sector privado, de los consumidores y otros grupos de interés”²⁰

Las reestructuraciones en los servicios públicos son inevitables debido a las necesidades de cobertura, el aporte de los servicios a las actividades económicas y a los cambios tecnológicos accesibles con gran cantidad de recursos financieros y a la evidencia de la regulación de los sectores para mejorar el desempeño donde el monopolio no es más que la alternativa de mínimo costo.

La desregulación, la privatización y la reestructuración son aspectos que generan puntos políticos de difícil manejo, el desempeño de las agencias reguladoras debe buscar la credibilidad en los inversores, la transparencia en sus procesos y la eficiencia de la economía. Los reguladores se crean para garantizar un marco institucional de seguridad y estabilidad según las reglas de juego y la inversión aislados de los vaivenes políticos en un país con una institución débil.

Cada entidad reguladora debe elaborar la tabla de indemnizaciones en caso de daños no patrimoniales, debido a ser distintos los servicios en su ámbito de regulación. De esta manera hacer más sencilla la labor de los Tribunales de Solución de Controversias de los Organismos Reguladores y sean los usuarios los principales beneficiarios.

Otorgar a los Organismos Reguladores la facultad de determinar una indemnización en favor de usuarios que recibieron servicios deficientes, traería consigo beneficios para los propios usuarios, como son la protección

²⁰TASSANO VELAUCHAGA, H. Ob. Cit. PP. 89-90.

|

de sus derechos, en especial el derecho fundamental de acceso al servicio público.

“(…) un ente regulador contribuye con su labor de tener un sector con un buen desempeño, para ello es necesario incrementar la credibilidad regulatoria, usar los recursos eficientemente, adoptar procesos transparentes, decisiones técnicamente sustentables, y predecibles por parte del regulador”²¹

El arte de la regulación es la herramienta de los reguladores que consiste en el entendimiento de las relaciones entre la estructura del mercado, el diseño de las reglas y los requerimientos institucionales. La negociación con los inversores reduce la necesidad de regulación; la competencia es un sustituto de la regulación que está legado por los factores de: un marco legal que define sus funciones y le provee autoridad, recursos disponibles de libre manejo para realizar sus funciones, y la capacidad técnica y moral de sus funcionarios.

El correcto rol del regulador y el respeto por el mismo trae un beneficio social como lo demuestra la experiencia internacional y nacional, un regulador independiente que mejora el desempeño del sector regulado, disminuye el riesgo de los inversionistas y mejora la situación del consumidor, la economía y la condición social del país como fin principal del Estado.

La finalidad de la creación de los organismos reguladores fue para garantizar el tratamiento técnico de la regulación, fiscalización y supervisión de las actividades económicas, calificadas como servicios

²¹TASANO VELAUCHAGA, H. (2004). Ob. Cit. P. 90.

públicos para que se desarrollan las condiciones de monopolios naturales poco competitivas, requerido para su desarrollo la utilización de las redes e infraestructura.

El OSIPTEL, a diferencia de los demás reguladores tiene entre sus funciones de resolver los temas de competencia que se presentan entre la empresa del sector de telecomunicaciones; este tipo de conflictos no se resuelve ante el INDECOPI, sino ante el regulador, una importante diferencia; es regulador tiene el reto de regular un mercado que avanza muy rápidamente por los cambios tecnológicos, lo que implica una constante adaptación de la regulación y de las capacidades técnicas del regulador para conocer los nuevos escenarios y actuar adecuadamente.

2.2.6. La acción de regulación del OSIPTEL

OSIPTEL, como entidad de regulación es uno de los principales mecanismos, a través de los cuales el Estado mantiene su presencia en toda institución privada, como sujeto responsable de la ordenación de las estructuras de los entes de regulación, como del comportamiento del sujeto que ejercen el régimen de competencia.

El presente trabajo analiza el ámbito institucional y el marco normativo del OSIPTEL, entidad de regulación que ha sido creada con el objetivo de establecer espacios autónomos a la decisión política del Gobierno, de modo que se pueda asumir un rol más eficiente que garantice el desarrollo de los servicios de telecomunicaciones a fin de alcanzar la satisfacción del interés público.

El Estado, dentro del Proceso de Reforma Económica y Modernización iniciado a partir de 1991, puso en marcha el proceso de Reestructuración

del Sector de Telecomunicaciones. Dicho proceso asignó un nuevo rol al Estado, dejando éste su actividad como empresario en la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, para asumir el papel de regulador y promotor de la actividad privada.

El Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción (MTCVC) y el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), en representación del Estado, asumieron este nuevo rol. Expandir, modernizar y mejorar la prestación de los servicios; Promover la inversión privada, nacional o extranjera; Prestación de los servicios en un entorno de libre competencia; Orientar tarifas con relación a costos; Desarrollo de los servicios básicos en las áreas rurales; y Lograr un gran efecto multiplicador en el crecimiento de la economía nacional.

La privatización de las empresas públicas de telecomunicaciones, iniciada en 1994, consistió en la subasta de las acciones de la Compañía Peruana de Teléfonos (CPT) y de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (Entel). La primera de ellas operaba de manera exclusiva en el servicio de telefonía fija en Lima, mientras que Entel ofrecía los servicios de larga distancia nacional e internacional y el servicio de telefonía fija en el resto del país.

El proceso de incorporación del sector privado en la provisión del servicio de telecomunicaciones ha tenido dos etapas. En la primera, se otorgó a la empresa privada el control monopólico temporal de la telefonía fija local y de larga distancia, con el objetivo de asegurar, como contraparte, la mejora en la provisión de los servicios básicos menos rentables.

|

En la segunda etapa se incorporaría paulatinamente la competencia en el sector. Este diseño fue adoptado porque se consideró que el abrir todos los mercados a la libre entrada de operadores privados no garantizaría la expansión de los servicios básicos (expansión de la red local y rural, por ejemplo) por ser considerados poco rentables.

La Ley de las Telecomunicaciones de 1991 (DL 702) parte del presupuesto de que las telecomunicaciones deben desarrollarse por iniciativa del sector privado. El objetivo de la ley es que el sector privado ofrezca servicios modernos cuya calidad, cobertura y diversidad contribuyan positivamente al desarrollo nacional bajo una estructura tarifaria competitiva.

“Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL); Protección de los Derechos de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, en la que se trataron diversos temas relacionados a las mejores prácticas orientadas a la formulación de políticas públicas en temas de protección a usuario”²²

Adicionalmente a los mercados señalados, se ha desarrollado el mercado de servicios de valor añadido, el cual ha experimentado un crecimiento importante en los últimos años, debido a la aparición de nuevas tecnologías y el desarrollo de sistemas de comunicación. Los servicios de valor añadido son aquellos que, utilizando el soporte de la red ofrecen algún servicio específico adicional.

El marco normativo del OSIPTEL, establece que la supervisión de los servicios de telecomunicaciones está a cargo del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), entidad a la que

²²CRUZ ORNETTA, V. (2017). El telefónico móvil y su salud. Perú. Edit. INECTEL. P. 2

|

se encarga, además, promover la inversión privada en el sector, y mantener y promover un ambiente de libre y leal de competencia entre los prestadores de servicios. Así, el manejo del sector recae principalmente en OSIPTEL y en el Ministerio de Transportes Comunicaciones Vivienda y Construcción (MTCVC).

El Ministerio de Transporte Comunicaciones, Vivienda y Construcción fija la política de telecomunicaciones y controlar sus resultados. Fija la política a seguir en las relaciones internacionales de telecomunicaciones, así como negociar los acuerdos internacionales del tema. Otorga y revoca concesiones, autorizaciones, permisos o licencias, así como controlar su correcta utilización. Define y aprueba las especificaciones técnicas para la homologación de los equipos y aparatos de telecomunicaciones. Propone el Plan Nacional de Telecomunicaciones para su aprobación por el Gobierno y Supervisar su cumplimiento. Llevar el Registro Nacional de Servicio de Telecomunicaciones y delega las atribuciones y facultades en OSIPTEL.

“La interconexión es un conjunto de acuerdos y reglas que tiene por objeto que los usuarios de los servicios de telecomunicaciones prestados por un operador puedan comunicarse con los usuarios de los servicios de telecomunicaciones prestados por otro operador”²³

2.3. Definición de términos básicos

- **Regulación.** La regulación comienza con una revisión de la teoría del funcionamiento de los mercados y las diversas estructuras que los caracterizan. Plantea y explica el conjunto de alternativas para la regulación tarifaria del monopolio natural.

²³MUÑOZ, M. (2009). Regulación de cargos de facilidades esenciales. Caso Perú. Edit. Perú. Edit. OSIPTEL. P. 36.

- **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.
- **Normativo.** La normatividad es un conjunto de leyes y reglamentos que rigen conductas y procedimientos según los criterios y lineamientos de una institución u organización privada o estatal. La palabra normatividad deriva del latín norma, que significa escuadra. Se compone además de -tivo, que indica una relación activa o pasiva, y el sufijo -dad, que se refiere a una cualidad. Normatividad es etimológicamente la cualidad activa o pasiva de un instrumento para marcar de forma rigurosa y recta los límites de un contenido.
- **Administrativo.** Es un adjetivo que procede de un vocablo latino que significa perteneciente o relativo a **administración**. La administración, está vinculada al funcionamiento, el rendimiento y la estructura de una **organización**.
- **Administración jurídica.** Se entiende como un mandato conferido a una persona para que ejerza la dirección, gobierno y cuidado de bienes ajenos ya sea de una herencia, de un menor. La administración es organización y administrar es ordenar económicamente los medios de que dispone y usar convenientemente de ellos para proveer las propias necesidades'.
- **Inversión privada.** La inversión del sector privado constituye uno de los principales determinantes del crecimiento económico por su contribución a la formación del acervo de capital en el corto plazo, las fluctuaciones de la inversión explican una proporción significativa de los cambios en el producto y en la demanda agregada.

- **Telecomunicaciones.** Las telecomunicaciones son la transmisión a distancia de datos de información por medios electrónicos y/o tecnológicos.

Los datos de información son transportados a los circuitos de telecomunicaciones mediante señales eléctricas. Un circuito básico de telecomunicación consiste en dos estaciones, cada una equipada con un receptor y un transmisor, que se pueden combinar para crear un tranceptor.

2.4. Formulación de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La Regulación del organismo supervisor de inversión privada en telecomunicaciones OSIPTEL verifica significativamente el cumplimiento normativo-administrativo de las empresas operadoras en el distrito de Yanacancha, 2018.

2.4.1. Hipótesis específicas

- a) Las funciones supervisoras que cumple el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL en el distrito de Yanacancha son altamente coherentes con el derecho positivo.
- b) El nivel de cumplimiento de obligaciones legales, contractuales o técnicas en Telecomunicaciones que muestran las empresas operadoras supervisadas en el distrito de Yanacancha es altamente responsable.

2.5. Identificación de Variables

2.5.1. Variable independiente: Regulación del organismo supervisor de inversión privada en telecomunicaciones.

- **Dimensión:** Teoría y jurisprudencia.
- **Indicadores:** Sistematización de funciones.

2.5.2. Variable dependiente: Cumplimiento normativo-administrativo de las empresas operadoras

- **Dimensión:** Garantía de seguridad y calidad de servicio.
- **Indicadores:** Cumplimiento de obligaciones legales, contractuales o técnica.

2.5.3. Variables intervinientes: Otras entidades supervisoras.

2.6. Definición Operacional de variables e indicadores

Variable independiente	Dimensión	Indicador	Valor final	Tipo de variable
Regulación del organismo supervisor de inversión privada en telecomunicaciones OSIPTEL	teoría y jurisprudencia	Sistematización de funciones.	Nivel de coherencia con el derecho positivo	Nominal politómica
Variable dependiente	Dimensión	Indicador	Valor final	Tipo de variable
Cumplimiento normativo-administrativo de las empresas operadoras	Garantía de seguridad y calidad de servicio.	Cumplimiento de obligaciones legales, contractuales o técnica	Nivel de responsabilidad	Nominal Politómica
Variables intervinientes	Dimensión	Indicador	Valor final	Tipo de variable
Otras entidades supervisoras	Ética	Coherencia de Regulación	Acceso a la información y/o expediente	Nominal Dicotómica

CAPITULO III

METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Descriptivo

3.2. Métodos de investigación

Exploratorio y descriptivo

3.3. Diseño de investigación

Se utilizará para el desarrollo de la investigación - tesis el Diseño factorial 3 x 3, cuya fórmula es:

Regulación del organismo supervisor de inversión privada en Telecomunicaciones OSIPTEL	Cumplimiento normativo-administrativo de las empresas operadoras supervisadas		
	B₁	B₂	B₃
A₁	A ₁ B ₁	A ₁ B ₂	A ₁ B ₃
A₂	A ₂ B ₁	A ₂ B ₂	A ₂ B ₃
A₃	A ₃ B ₁	A ₃ B ₂	A ₃ B ₃

V. I.: Regulación del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL.

A₁: Altamente coherente con el derecho positivo.

A₂: Poco coherente con el derecho positivo.

A₃: Incoherente con el derecho positivo.

V. D.: Cumplimiento normativo-administrativo de las empresas operadoras

B₁: Altamente responsable

B₂: Medianamente responsable.

B₃: Poco responsable.

Muestra: M = OX \longrightarrow OY

Dónde:

O: Observaciones

X: Regulación del organismo supervisor de inversión privada en Telecomunicaciones OSIPTEL.

Y: Cumplimiento normativo-administrativo de las empresas operadoras y

Usuarios de telefonía fija de las empresas operadoras de Telecomunicaciones.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

N = 500 usuarios de la ciudad de San Juan Pampa, Yanacancha, Pasco, 2018.

3.4.2. Muestra

Se estudiarán $n = 222$ usuarios de la Oficina de Administración Pública de la ciudad de San Juan Pampa de Yanacancha, Pasco, 2018.

3.4.3. Muestreo

Se determinará el tamaño de la muestra por muestreo probabilístico tipo

Aleatorio, estimado con un coeficiente de confianza de 95% y un error

Estándar de 0.015.

Calculando con $n' = S^2 / V^2$

$$S^2 = pq = p(1-p) = 0,9 (1 - 0,9) = 0,09$$

$$V^2 = (0,015)^2 = 0,000225$$

$$n' = 0,09 / 0,000225 = 400$$

Ajustando: $n' = n' / 1 + n/N$ se tiene:

$$n' = 400 / 1 + 400/500 = 222.$$

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnicas

Las técnicas utilizadas para la recolección de la información:

- **Análisis de documentos:**
- Esta técnica se basa en el estudio de documentos que evidencian las pruebas técnicas y mediciones solicitadas en los sistemas operativos y base de datos de las empresas operadoras supervisadas por OSIPTEL.
- **Internet:**

Se utiliza esta técnica para complementar la información requerida en la presente investigación.

3.5.2. Instrumentos

- Fichas de análisis.

3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

- Procesamiento manual: En hojas sueltas y
- Procesamiento electrónico: Con datos alimentados.

3.7. Tratamiento Estadístico

- **Descriptivo:** EL procesamiento de los datos se realizará a través de un sistema mecanizado apoyados por una computadora utilizando una hoja de cálculo se harán las tabulaciones, cuadros, tablas de frecuencias y gráficos.
- **Inferencial:** Una vez obtenidos los cuadros y gráficos se procederán a realizar el análisis estadístico inferencial para concluir con la prueba de hipótesis, utilizando la prueba Chi-cuadrado.

3.8. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Se validaron con la correlacional de Pearson.

3.9. Orientación ética

El trabajo de investigación se desarrollará en honor a la verdad mediante los pasos o el esquema de investigación, sin falsear porque declaro conocer las sanciones que administra el sistema universitario en la investigación.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Descripción del trabajo de campo

Motivada por conocer los casos de Regulación del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL y cumplimiento normativo-administrativo de las empresas operadoras en el distrito de Yanacancha, 2018. El estudio inicié con la encuesta a ciudadanos son usuarios del servicio de telefonía fija en el distrito de Yanacancha, localizado en San Juan Pampa, identificándolos con su DNI que asciende a 222 encuestados, usuarios de las cualquiera de las operadoras de la compañía de Telecomunicaciones (MOVISTAR, CLARO, ENTEL, BITEL). Esta gestión de datos me permitió indagar, estudiar e interpretar la Regulación del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL y el cumplimiento normativo-administrativo de las empresas operadoras, cuyos resultados presento en los cuadros que a continuación presento.

Cuadro N° 1

Contratos de usuarios según empresas operadoras de Telecomunicaciones en el distrito de Yanacancha, 2018.

Usuarios de empresas operadoras	f	%
MOVISTAR	84	38
CLARO	67	30
ENTEL	32	14
BITEL	39	18
Total	222	100

Fuente elaborado por el investigador.

Interpretando, el cuadro N° 1 muestra que, el 38% de usuarios son de la Empresa Operadora Movistar, el 30% son de Claro, el 18% son de Bitel y el 14% son de Entel.

Cuadro N° 2

Reclamo de usuarios ante las empresas operadoras de Telecomunicaciones según servicios en la ciudad de San Juan el distrito de Yanacancha, 2018.

Reclamos de empresas operadoras	f	%
Defectos de facturación de servicio	54	24
Defectos de Calidad del servicio	47	21
Cobro de servicios no contratados	22	10
Suspensión o corte del servicio	59	27
Por no recibir información clara antes de contratar	40	18
Total	222	100

Fuente elaborado por el investigador.

Interpretando, el cuadro N° 2 muestra que, el 27% de usuarios realizaron Reclamos a las Empresas Operadoras por Suspensión o corte del servicio, el 24% realizaron por Facturación de servicio, el 21% realizaron por calidad de servicio, el 18% realizaron por no recibir información clara antes de contratar, y el 10% realizaron por cobro de servicios no contratados.

Cuadro N° 3
Funciones supervisoras del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL en el distrito de Yanacancha, 2018.

Función de OSIPTEL	Si	%	No	%	Total
Sancionó infracciones de las empresas operadoras	27	12	195	88	222
Impuso medidas correctivas a las empresas operadoras	39	18	183	82	222

Fuente elaborado por el investigador

Interpretando, el cuadro N° 3 muestra que, el 88% de usuarios de las Empresas Operadoras de Telecomunicaciones calificaron que el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL no sancionó las infracciones de las empresas operadoras; y, el 82% calificaron que el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL no impuso medidas correctivas a las empresas operadoras.

Cuadro N° 4
Cumplimiento de obligaciones legales, contractuales o técnicas en Telecomunicaciones según protección de derecho de los usuarios de los servicios públicos en la ciudad de San Juan Pampa, Yanacancha, 2018.

Nivel del cumplimiento	f	%
Altamente responsable	9	4
Medianamente responsable	40	18
Poco responsable	17	8
Irresponsable	156	70
Total	222	100

Fuente elaborado por el investigador.

Interpretando, el cuadro N° 4 muestra que, el 70% de usuarios de las Empresas Operadoras de Telecomunicaciones calificaron que el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL fue irresponsable en la protección de sus derechos; el 18% calificaron que, fue medianamente responsable,

el 8% calificaron que, fue medianamente responsable, y el 4% calificaron que, fue altamente responsable.

Cuadro N° 5
Regulación del organismo supervisor de inversión privada en
Telecomunicaciones OSIPTEL según Cumplimiento
normativo-administrativo de las empresas operadoras
en la ciudad de San Juan Pampa, Yanacancha, 2018.

Regulación del OSIPTEL	Cumplimiento normativo-administrativo de las empresas operadoras supervisadas				Total
	Altamente responsable	Poco responsable	Medianamente responsable	Irresponsable	
Altamente coherente con el derecho positivo	7 (3%)	23 (10%)	0	0	30 (13%)
Poco coherente con el derecho positivo	2 (1%)	17 (8%)	17 (8%)	0	36 (17%)
Incoherente con el derecho positivo	0	0	0	156 (70%)	156 (70%)
Total	9	40	17	156	222

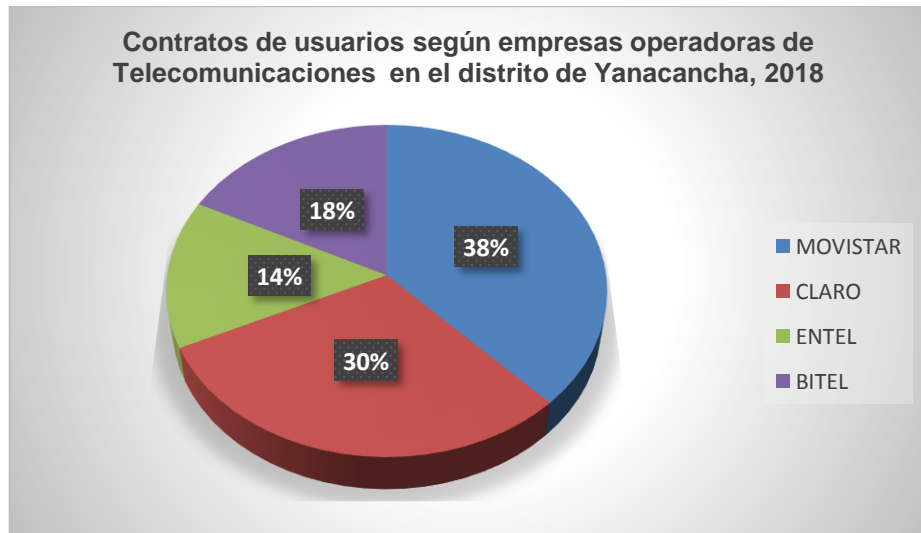
Fuente elaborado por el investigador.

Interpretando, el cuadro N° 5 muestra que el 70% de usuarios de administración pública encuestados consideran que la Regulación del organismo supervisor de inversión privada en Telecomunicaciones OSIPTEL es Incoherente con el derecho positivo lo que determinó irresponsable Cumplimiento normativo-administrativo de las empresas operadoras; el 10% de usuarios encuestados consideran Altamente coherente con el derecho positivo determinando un Cumplimiento 2% poco responsable normativo-administrativo de las empresas operadoras; y el 8% de usuarios encuestados consideran Poco coherente con el derecho positivo

determinando un Cumplimiento poco y medianamente responsable normativo-administrativo de las empresas operadoras.

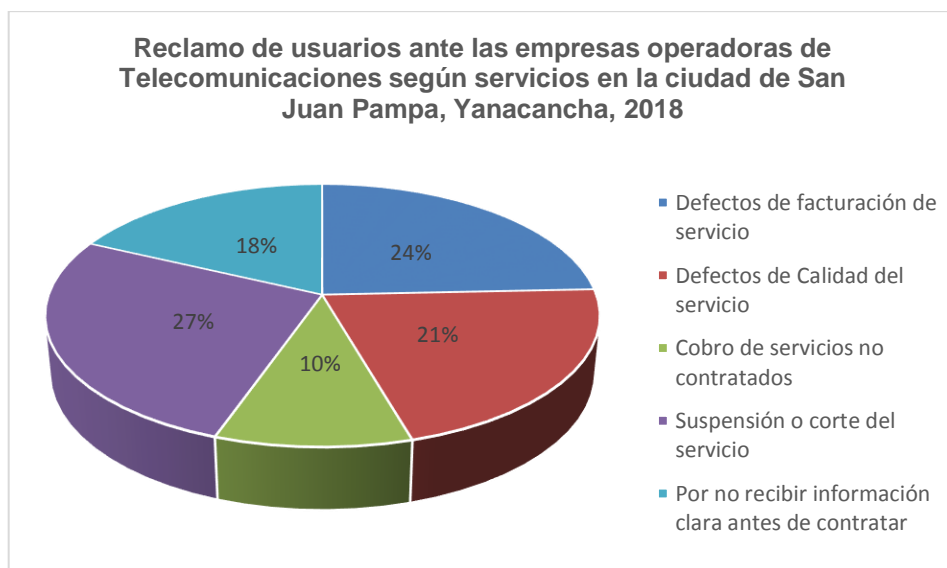
4.2. Presentación análisis e interpretación de resultados

Gráfico N° 1



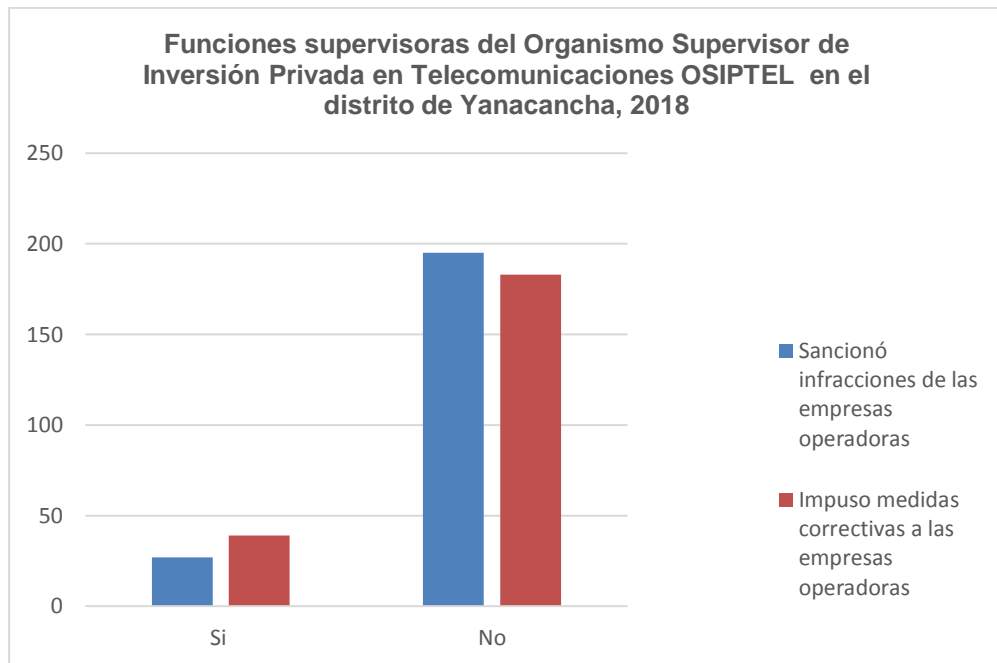
Interpretando, el gráfico N° 1 muestra que, casi las dos quintas partes juntas de los encuestados son usuarios de la Empresa Operadora Movistar, un poco menos de la tercera parte, son de Claro, casi la quinta parte son de Bitel y la séptima parte son de Entel.

Gráfico N° 2



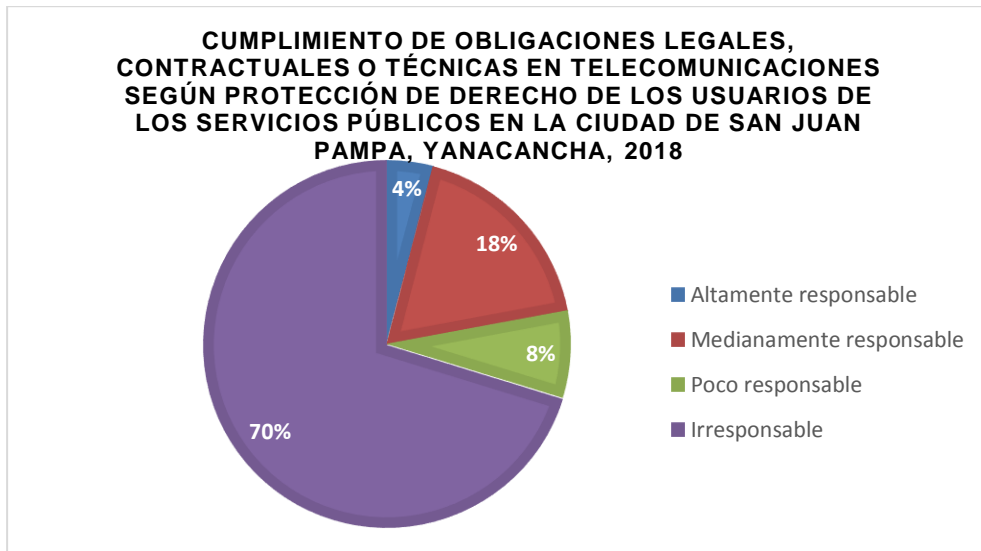
Interpretando el gráfico N° 2 muestra que, un poco más de la cuarta parte de usuarios realizaron Reclamos a las Empresas Operadoras por Suspensión o corte del servicio; un poco menos de la cuarta parte, realizaron reclamos por Defectos de Facturación de servicio; un poco más de la quinta parte, realizaron por Defectos de calidad de servicio; un poco menos de la quinta parte, realizaron por no recibir información clara antes de contratar, y la décima parte, realizaron por cobro de servicios no contratados

Gráfico N° 3



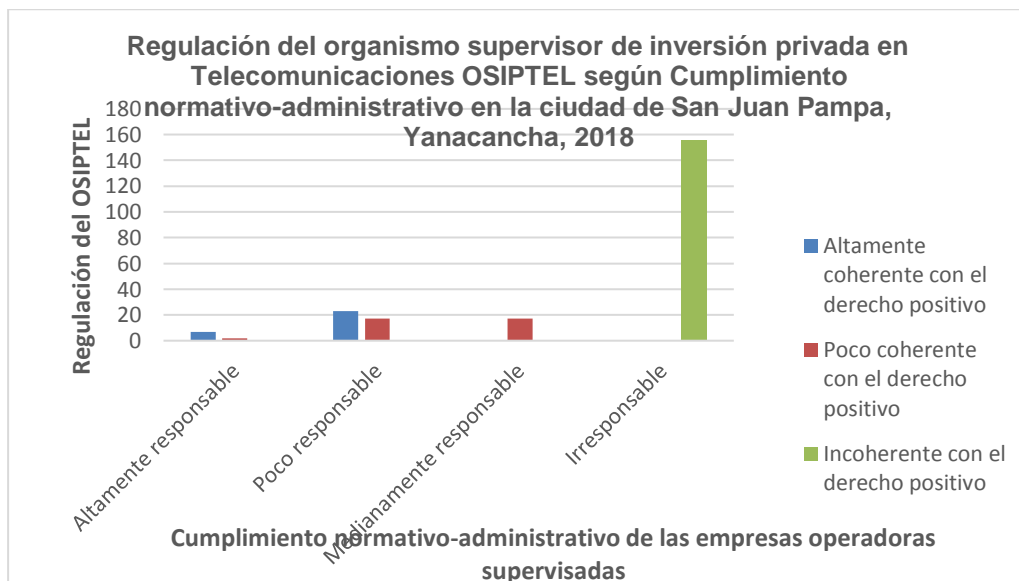
Interpretando el grafico N° 3 nos muestra que, más de las cuatro quintas partes juntas de usuarios de las Empresas Operadoras de Telecomunicaciones calificaron que el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL no sancionó las infracciones de las empresas operadoras; y, al igual, un poco más de las cuatro quintas partes juntas de usuarios también calificaron que el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL no impuso medidas correctivas a las empresas operadoras.

Gráfico N° 4



Interpretando, el gráfico N° 4 muestra que, un poco menos de las dos terceras partes juntas de usuarios de las Empresas Operadoras de Telecomunicaciones consideraron que el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL fue irresponsable en la protección de sus derechos; un poco menos de la quinta parte consideraron que, fue medianamente responsable; menos de la décima parte; consideraron que, fue medianamente responsable, y un poco menos de la vigésima parte consideraron que, fue altamente responsable.

Gráfico N° 5



|

Interpretando el gráfico No. 5 nos muestra que, más de las dos terceras partes juntas de usuarios de administración pública encuestados consideran que la Regulación del organismo supervisor de inversión privada en Telecomunicaciones OSIPTEL es Incoherente con el derecho positivo lo que determinó irresponsable Cumplimiento normativo-administrativo de las empresas operadoras; mientras la décima parte de usuarios encuestados consideran Altamente coherente con el derecho positivo, pero que determinó un Cumplimiento poco responsable normativo-administrativo de las empresas operadoras.

4.3. Prueba de Hipótesis

Probando nuestra hipótesis:

H₁: “La Regulación del organismo supervisor de inversión privada en telecomunicaciones OSIPTEL verifica significativamente el cumplimiento normativo-administrativo de las empresas operadoras en el distrito de Yanacancha, 2018”.

H₀: “La Regulación del organismo supervisor de inversión privada en telecomunicaciones OSIPTEL no verifica significativamente el cumplimiento normativo-administrativo de las empresas operadoras en el distrito de Yanacancha, 2018”.

Probando con la prueba Ji cuadrado χ^2 sobre la base de los siguientes datos:

Tabla No. 1

Frecuencias observadas de Regulación del organismo supervisor de inversión privada en Telecomunicaciones OSIPTEL según Cumplimiento normativo-administrativo de las empresas operadoras en la ciudad de San Juan Pampa, Yanacancha, 2018.

Regulación del OSIPTEL	Cumplimiento normativo-administrativo de las empresas operadoras supervisadas				Total
	Altamente responsable	Poco responsable	Medianamente responsable	Irresponsable	
Altamente coherente con el derecho positivo	7	23	0	0	30
Poco coherente con el derecho positivo	2	17	17	0	36
Incoherente con el derecho positivo	0	0	0	156	156
Total	9	40	17	156	222

Tabla No. 2

Frecuencias esperadas de Regulación del organismo supervisor de inversión privada en Telecomunicaciones OSIPTEL según Cumplimiento normativo-administrativo de las empresas operadoras en la ciudad de San Juan Pampa, Yanacancha, 2018.

Regulación del OSIPTEL	Cumplimiento normativo-administrativo de las empresas operadoras supervisadas				Total
	Altamente responsable	Poco responsable	Medianamente responsable	Irresponsable	
Altamente coherente con el derecho positivo	1,22	5,41	2,29	21,08	30
Poco coherente con el derecho positivo	1,46	6,49	2,75	25,29	36
Incoherente con el derecho positivo	6,32	28,10	11,94	109,62	156
Total	9	40	17	156	222

Tabla N° 3

Calculando la Ji cuadrada:

	fo	fe	fo -fe	(fo -fe) ²	(fo -fe) ² / fe
Regulación del OSIPTEL Altamente Coherente con el derecho positivo / Cumplimiento normativo-administrativo Altamente responsable.	7	1,22	5,78	33,4084	27,3839
Regulación del OSIPTEL Altamente Coherente con el derecho positivo / Cumplimiento normativo-administrativo Poco responsable.	23	5,41	17,59	309,4081	57,1918
Regulación del OSIPTEL Altamente Coherente con el derecho positivo / Cumplimiento normativo-administrativo medianamente responsable.	0	2,29	-2,29	5,2441	2,2900
Regulación del OSIPTEL altamente Coherente con el derecho positivo / Cumplimiento normativo-administrativo irresponsable.	0	21,08	-21,08	444,3664	21,0800
Regulación del OSIPTEL poco Coherente con el derecho positivo / Cumplimiento normativo-administrativo Altamente responsable.	2	1,46	0,54	0,2916	0,1997
Regulación del OSIPTEL Poco Coherente con el derecho positivo / Cumplimiento normativo-administrativo poco responsable.	17	6,49	10,51	110,4601	17,0200
Regulación del OSIPTEL poco coherente con el derecho positivo / Cumplimiento normativo-administrativo medianamente responsable.	17	2,75	14,25	203,0625	73,8409
Regulación del OSIPTEL poco Coherente con el derecho positivo / Cumplimiento normativo-administrativo irresponsable.	0	25,29	-25,29	639,5841	25,2900
Regulación del OSIPTEL incoherente con el derecho positivo / Cumplimiento normativo-administrativo Altamente responsable.	0	6,32	-6,32	39,9424	6,3200
Regulación del OSIPTEL incoherente con el derecho positivo / Cumplimiento normativo-administrativo poco responsable	0	28,10	-28,10	789,61	28,1000
Regulación del OSIPTEL incoherente con el derecho positivo / Cumplimiento normativo-administrativo medianamente responsable	0	11,94	-11,94	142,5636	11,9400
Regulación del OSIPTEL incoherente con el derecho positivo / Cumplimiento normativo-administrativo irresponsable	156	109,62	46,38	2 151,1044	19,6232
Total	222	222			$\chi^2 =$ 290,2795

El valor de χ^2 para los valores observados es de $\chi^2 = 290,2795$.

Ahora, para saber si el valor de Ji cuadrada χ^2 calculada es o no significativo, calculamos los grados de libertad, que se encuentra usando la siguiente formula:

$$Gl = (r - 1) (c - 1)$$

$$Gl = (3 - 1) (4 - 1) = (2)(3)$$

$$Gl = 6.$$

Y, con el valor de grado de libertad $Gl = 6$, acudimos a la Tabla de Distribución de Ji Cuadrada, eligiendo como nivel de confianza 0.05 o 0.01. Identificando en la tabla enunciada en nivel de confianza 0.05 corresponde el Ji cuadrado $\chi^2 = 12,592$, y en el nivel de confianza 0.01 corresponde el ji cuadrado $\chi^2 = 16,812$

Comparando, resulta que el valor calculado de Ji Cuadrado $\chi^2 = 290,2795$ en el nivel de confianza 0.05 ($\chi^2 = 290,2795 > \chi^2 = 12,592$) es superior al valor de la tabla; al igual que en el nivel de confianza 0.01 ($\chi^2 = 290,2795 > \chi^2 = 16,812$). Por tanto, las variables están relacionadas.

En consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, las variables “La Regulación del organismo supervisor de inversión privada en telecomunicaciones OSIPTEL verifica significativamente el cumplimiento normativo-administrativo de las empresas operadoras en el distrito de Yanacancha, 2018”.

4.4. Discusión de resultados

La eficiencia de las empresas operadoras como OSIPTEL es un caso poco investigado en nuestro país, tanto en la dación o aplicación de las normas jurídicas. El Ministerio de Transportes y Comunicaciones MTC es la autoridad estatal que tiene competencia exclusiva sobre la política y los mecanismos de otorgamiento de concesiones; la administración, asignación y el control (monitoreo) del espectro

radioeléctrico; la elaboración y aprobación del Plan Nacional de Frecuencias (PNAF); supervisa la calidad de los SS.PP.TT., tanto los que emplean o no el espectro radioeléctrico; supervisa los planes de cobertura establecidos en los contratos de concesión de espectro radioeléctrico. Igualmente, en transferencias de espectro, emite opinión (no vinculante) y en licitaciones de espectro radioeléctrico, emite opinión vinculante solo en materias de acceso a instalaciones esenciales, cuestiones tarifarias y supervisión de la calidad.

El sector de las Telecomunicaciones en el Perú presenta indicadores que muestran un crecimiento sostenido en los últimos (10) años, además de una mayor intensidad competitiva, en particular en el segmento móvil. En el 2013 se licitó el proyecto de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RDNFO); sin embargo, a la fecha no se han logrado los resultados esperados debido a: el despliegue de redes privadas de fibra óptica de forma posterior a la adjudicación de la RDNFO, lo que ha generado una demanda por capacidad muy inferior a la esperada (84% menos a junio de 2018).

Rigideces tarifarias que impiden a la RDNFO competir de forma más activa en el mercado de transporte.

Contrato de concesión incluye incentivos no alineados con una adecuada gestión del negocio.

Actualmente, el MTC viene llevando a cabo un proceso de Adenda con la empresa concesionaria Azteca Comunicaciones Perú, a fin de obtener mejoras en el desempeño de la RDNFO

Desde el año 2010 el OSIPTEL identificó una serie de problemas en el uso del espectro por parte de los concesionarios, así como debilidades en el marco normativo de gestión del espectro en el Perú, planteando desde entonces

|

recomendaciones de política remitidas oportunamente al Entre las principales recomendaciones del OSIPTEL en política y administración de espectro radioeléctrico, las cuales se han manteniendo de manera consistente a lo largo del tiempo, se tienen las siguientes: a. Cuanto menos, la opinión del OSIPTEL debe ser vinculante, dado el efecto que tiene en la competencia del mercado, y considerando que en otros países los organismos reguladores tienen atribuciones en materia de espectro. b. La gestión del espectro debe promover (ex ante) la competencia en el mercado: los procesos de asignación de espectro son oportunidades para reducir las barreras de entrada al mercado. c. Evaluar establecimiento de topes para lograr proporcionalidad en la tenencia de espectro. d. Modificar el marco legal para lograr procesos más eficientes de reversión y reordenamiento (refarming) del espectro; así como un debido ordenamiento del mercado de reventa. e. Limpieza de bandas no debe trasladar ni costos de transacción ni riesgos propios, a los adjudicatarios. f. Cambiar o reforzar significativamente el Marco de Supervisión de Uso Eficiente de Espectro, para que se convierta en una herramienta que efectivamente salvaguarde el uso del recurso. g. Realizar las acciones correspondientes de reordenamiento integral para revertir la situación desfavorable de la Banda de 2500-2690 MHz (2.5 GHz).

CONCLUSIONES

1. La Regulación del organismo supervisor de inversión privada en telecomunicaciones OSIPTEL verifica significativamente (0.05: ($\chi^2 = 290,2795 > \chi^2 = 12,592$ y 0.01: ($\chi^2 = 290,2795 > \chi^2 = 16,812$) el cumplimiento normativo-administrativo de las empresas operadoras en el distrito de Yanacancha, 2018.
2. El 38% de usuarios son de la Empresa Operadora Movistar, el 30% son de Claro, el 18% son de Bitel y el 14% son de Entel.
3. El 27% de usuarios realizaron Reclamos a las Empresas Operadoras por Suspensión o corte del servicio, el 24% realizaron por Facturación de servicio, el 21% realizaron por calidad de servicio, el 18% realizaron por no recibir información clara antes de contratar, y el 10% realizaron por cobro de servicios no contratados.
4. El 88% de usuarios de las Empresas Operadoras de Telecomunicaciones calificaron que el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL no sancionó las infracciones de las empresas operadoras; y, el 82% calificaron que el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL no impuso medidas correctivas a las empresas operadoras.
5. El 70% de usuarios de las Empresas Operadoras de Telecomunicaciones calificaron que el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL fue irresponsable en la protección de sus derechos; el 18% calificaron que, fue medianamente responsable, el 8% calificaron que, fue responsable, y el 4% calificaron que, fue altamente responsable.
6. Interpretando, el cuadro N° 5 muestra que el 70% de usuarios de administración pública encuestados consideran que la Regulación del organismo supervisor de

inversión privada en Telecomunicaciones OSIPTEL es Incoherente con el derecho positivo lo que determinó irresponsable Cumplimiento normativo-administrativo de las empresas operadoras; el 10% de usuarios encuestados consideran Altamente coherente con el derecho positivo determinando un Cumplimiento 2% poco responsable normativo-administrativo de las empresas operadoras; y el 8% de usuarios encuestados consideran Poco coherente con el derecho positivo determinando un Cumplimiento poco y medianamente responsable normativo-administrativo de las empresas operadoras

RECOMENDACIONES

La Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, debe considerar, como curso electivo; talleres de Investigación de Organismo Reguladores en relación a los servicios que prestan como parte de la formación profesional.

BIBLIOGRAFIA

- ALEXY, R. (2002).** Teoría de los derechos fundamentales. Madrid. Edit. Centro de estudios políticos y constitucionales.
- ANDER – EGG. E. (2000).** Introducción a las técnicas de Investigación social. Buenos Aires. Edit. Humanitas.
- ARIÑO ORTIZ, G. (1989).** Leyes singulares, leyes de caso único. . Revista de administración pública. Nro. 118-1989.
- BUSTAMENTE ALARCON, R. (2001).** Derechos fundamentales y proceso justo. Perú. Edit. ARA.
- CANOSA, A. (2002).** Los recursos administrativos. Buenos Aires. Edit. Porrúa.
- CASTILLO MORALES, A. (2008).** Estadística Aplicada a la Investigación. México. Edit. Trillas.
- CASTILLO SIGUEÑAS, E. M. (2017).** Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú. Perú. Edit. CV.
- CRUZ ORNETTA, N. (2001).** La telefonía móvil y su salud. Perú. Edit. UNMSM.
- CONCYTEC. (2016).** Programa nacional de ciencia, tecnología e innovaciones en tecnología de la información y comunicación. Perú. Edit. CONCYTEC.
- CHANAME ORBE, R. (2005).** Diccionario Jurídico Moderno. Perú. Edit. Conceptos, instituciones, personajes.
- ECO, U. (2000).** Cómo se hace una tesis. Italia. Edit. Gedisa.
- FERNANDEZ BACA, J. (2004).** Experiencias de regulación en el Perú. Perú. Edit. UP.
- GUZMAN NAPURI, CH. (2014).** Manual del procedimiento administrativo General. Perú. Edit. Instituto Pacífico.

|

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA. (2002).

Actualización del impacto de las tecnologías de información y comunicación en el Perú. Perú. Edit. INEI.

LOPEZ, A. (2003). Funcionamiento de los mecanismos de control social sobre la gestión privada de los servicios públicos. Buenos Aires. Edit. Instituto nacional de la administración pública.

LOPEZ DE CASTRO GARCIA MORATO, L. (2001). Derecho de la competencia en sectores reguladores. Granada.

MADALENA SOLIMANO, S. (2007). Las nuevas tecnologías aplicadas al proceso Jurisdiccional y en particular la prueba digital en el Derecho. Uruguay. Edit. Revista de Derecho Informático. Nro. 102.

MORANTE GUERRERO, L. (2013). El funcionario público en el procedimiento administrativo sancionador. Perú. Edit. Actualidad gubernamental.

OSIPTEL. (2015). Postulación al premio Nacional a la calidad. Perú. Edit. OSIPTEL.

OSIPTEL, (2016). Resolución de consejo directivo Nro. 084-2016. Perú. Edit. OSIPTEL.

NOGUERA, I. (2013). Guía didáctica para elaborar la Tesis. Perú. Edit. EDDILI.

OYARCE CRUZ, J. (2014). Creación de un laboratorio y medios en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. Edit. UNMSM.

PASCO FONT, A y Otros. (2009). La demanda residual de telefónica básica en el Perú. Perú. Edit. OSIPTEL. GRADE.

PAUCAR COZ, D. A. (2010). Metodología de la Investigación Científica. Perú. Edit. Mantaro.

POPPER, K. R. (1967). La lógica de la investigación científica. Buenos Aires. Edit. Tecnos.

- |
- RAWS, J. (2005).** Teoría de la Justicia. México. Edit. Fondo de cultura económica
- RAMOS NUÑEZ, C. (2002).** ¿Cómo hacer una tesis de derecho? Perú. Edit. Gaceta jurídica.
- REYES SALAZAR, K. Y. (2015).** Incidencia de la ley 27336 en la eficiencia de la de la aplicación de las sanciones administrativas a las empresas operadoras de telecomunicaciones en la oficina desconcentrada del OSIPTEL de Moquegua, 2008-20014. Edit. UNM.
- ROBLES TREJO, L. W. y Otros. 2011).** Fundamentos de la Investigación científica y Jurídica. Perú. Edit. FFECAAT.
- RODRIGUEZ GOMEZ, L. A. (2016).** Reglamento de fiscalización, infracciones y sanciones de OSIPTE, y la tutela efectiva de los intereses de los usuarios. Perú. Edit. UNMSM.
- RODRIGUEZ RODRIGUEZ, L. (2005).** Derecho administrativo. Bogotá. Edit. Temis.
- ROJAS PINEDO, Y. Y. (2013).** El abuso de posición de dominio de telefónica del Perú. Perú. Edit. USMP.
- RONCAL RODRIGUEZ, F. (2013).** Efecto de la tarifa tope por renta básica mensual de telefonía fija en la evolución de las líneas en servicio de telefónica del Perú S.A. 2001-2002. Perú. Edit. UNT.
- RUBIO, M. (2000).** El saber jurídico sobre la ignorancia humana. Perú. Edit. PUCP.
- SABINO, C. A. (2002).** Como hacer una tesis y elaborar todo tipo de escritos. Buenos Aires. Edit. Lumen-Humanistas.
- SANTAMARIA PASTOR, J. A. (2000).** Principios de derecho administrativo. Madrid. Edit. Centro de Estudios Ramón Areces.

- |
- SILVA LEON, P. M. (2017).** Modelo óptimo de la calidad y del tiempo de la atención en el servicio que brindan los operadores de telefonía celular de la región Lambayeque 2016. Perú. Edit. UCV.
- SOLANES, M. (2003).** Servicios públicos y regulación. Consecuencias legales de las fallas de mercado. En <http://www.eclac.cl/cgi>.
- TAFUR PORTILLA, R. (2000).** La Tesis universitaria. Perú. Edit. Mantaro.
- TAMAYO HERRERA, J. (2009).** Cómo hacer la tesis en Derecho. Perú. Edit. CEPAR.
- TARELLO, G. (2015).** Interpretación de la Ley. Perú. Edit.
- TORERO, M y PASCO, A. (2006).** El impacto social de la privatización n y de la regulación de los servicios públicos en el Perú. En: http://www.grade.org.pe/as/brw_pub11.asp?id=384
- URIARTE MORA, F. (2000).** La tesis profesional. Perú. Edit. UNMSM.
- VALENCIA MARTIN, G. (2004).** Servicios públicos y organismos reguladores. En: derecho administrativo. Lima: Jurista.
- VELANDIA, D. (2005).** Organismos reguladores del sistema de salud colombiano: Conformación, funcionamiento y responsabilidades. En: <http://ideas.repec.org/p/col/000120/000356.html>.
- WITKER, J. (1995).** La investigación jurídica. México. Edit. Mcr4-Graw-Hill.
- ZELAYARAN DURAND, M. (2007).** Metodología de la Investigación Jurídica. Perú. Edit. Jurídicas.
- ANEXO:** Matriz de consistencia.

ANEXO

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “REGULACION DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES OSIPTEL Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO-ADMINISTRATIVO DE LAS EMPRESAS OPERADORAS EN EL DISTRITO DE YANACANCHA, 2018”

1. Problema	2. Objetivos	3. Hipótesis	4. Variables	5. Dimensiones	6. Indicadores	Metodología
1.1. General:	2.1. General:	3.1. General	4.1. Independiente:			Tipo:
¿Por qué la Regulación del organismo supervisor de inversión privada en telecomunicaciones OSIPTEL verifica el cumplimiento normativo-administrativo de las empresas operadoras en el distrito de Yanacancha, 2018?	• Explicar la Regulación del organismo supervisor de inversión privada en telecomunicaciones OSIPTEL en el cumplimiento normativo-administrativo de las empresas operadoras en el distrito de Yanacancha, 2018.	La Regulación del organismo supervisor de inversión privada en telecomunicaciones OSIPTEL verifica significativamente el cumplimiento normativo-administrativo de las empresas operadoras en el distrito de Yanacancha, 2018.	Regulación del organismo supervisor de inversión privada en telecomunicaciones OSIPTEL.	Teoría y jurisprudencia.	Sistematización de funciones.	Descriptivo. Método: Explorativo y descriptivo. Diseño: Correlacional y factorial 3x3: M = OX OX
1.2. Específicos:	2.2. Específicos:	3.2. Específicos:	4.2. Dependiente:			Población: 500
a) ¿Qué funciones supervisoras cumple el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL en el distrito de Yanacancha?	a) Identificar las funciones supervisoras que cumple el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL en el distrito de Yanacancha.	a) Las funciones supervisoras que cumple el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL en el distrito de Yanacancha es altamente son altamente coherente con el derecho positivo.	Cumplimiento normativo-administrativo de las empresas operadoras	. Garantía de seguridad y calidad de servicio.	• Cumplimiento de obligaciones legales, contractuales o técnica.	N = 222 fichas de cumplimiento de Regulación en Telecomunicaciones de empresas operadoras de Yanacancha, Pasco, 2018. Muestra: n = 222 fichas
b) ¿Qué nivel de cumplimiento de obligaciones legales, contractuales o técnicas en Telecomunicaciones muestran las empresas operadoras supervisadas en el distrito de Yanacancha?	b) Determinar el nivel de cumplimiento de obligaciones legales, contractuales o técnicas en Telecomunicaciones que muestran las empresas operadoras supervisadas en el distrito de Yanacancha.	b) El nivel de cumplimiento de obligaciones legales, contractuales o técnicas en Telecomunicaciones que muestran las empresas operadoras supervisadas en el distrito de Yanacancha es altamente responsable.	4.3. Interviniente: Otras entidades supervisoras.	Ética.	Coherencia de Regulación.	Técnicas. - Análisis de documentos, -Internet. Instrumentos - Fichas de análisis.

|

Nombres y apellidos: (No es obligatorio)

DNI:

Servicio:

Empresa operadora:

- 1. ¿Qué servicio usa ya sea telefonía, móvil, fija tv cable o internet?**
 - a) Movistar
 - b) Claro
 - c) Bitel
 - d) Entel

- 2. ¿Qué tipo de reclamos ha presentado ante las empresas operadoras? Marque una alternativa.**
 - a) Defectos de facturación de servicio
 - b) Defectos de calidad de servicio
 - c) Cobro de servicios no contratados
 - d) Suspensión o corte de servicio
 - e) Por no recibir información clara antes de contratar

- 3. Usted cree que las empresas operadoras sancionaron las infracciones de las empresas operadoras:**
 - a) Si
 - b) No

- 4. Usted cree que las empresas operadoras impusieron medidas correctivas a las empresas operadoras**
 - a) Si
 - b) No

- 5. ¿Cuál cree que es el cumplimiento de obligaciones contractuales, legales técnicas en telecomunicaciones de las empresas operadoras, respecto a la protección de los usuarios?**
 - a) Altamente responsable
 - b) Medianamente responsable
 - c) Poco responsable
 - d) Irresponsable