



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



**PRÁCTICAS E INTERPRETACIONES LEGALES EN LAS
RESOLUCIONES DE RECLAMOS POR CALIDAD, EMITIDAS
POR LAS EMPRESAS OPERADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS
DE TELECOMUNICACIONES QUE FUERON IMPUGNADAS
ANTE EL TRASU DEL OSIPTEL**

TESIS

PRESENTADA POR:

JHONN YEHEFER CCALLO CHAVEZ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ABOGADO

PUNO - PERÚ

2024



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

PRÁCTICAS E INTERPRETACIONES LEGALES EN LAS RESOLUCIONES DE RECLAMOS POR CALIDAD, EMITIDAS POR LAS EMPRESAS OPERADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES QUE FUERON IMPUGNADAS ANTE EL T RASU D

AUTOR

JHONN YEHEFER CCALLO CHAVEZ

RECuento de PALABRAS

15201 Words

RECuento DE CARACTERES

90965 Characters

RECuento DE PÁGINAS

92 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

14.4MB

FECHA DE ENTREGA

Sep 18, 2024 10:41 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 18, 2024 10:43 PM GMT-5

● **9% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)


Dr. Wilber Zepeda Velazco
ASESOR

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS

Dr. Boris Gilmar Espeza Salmon
Director de la Unidad de Investigación

Resumen



DEDICATORIA

Dedico esta investigación con mucho cariño a mi madre, Paulina Chavez, por su apoyo incondicional durante toda mi formación, también va dedicado a mis hermanos, por su apoyo para lograr mi objetivo de ser profesional.

Jhonn Yehefer Ccallo Chavez



AGRADECIMIENTOS

A mis docentes de la escuela profesional de Derecho, de la facultad de ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad Nacional del Altiplano, que a lo largo de toda la carrera universitaria me han brindado los conocimientos necesarios para mi formación profesional.

Jhonn Yehefer Ccallo Chavez



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ANEXOS	
ACRÓNIMOS	
RESUMEN	11
ABSTRACT.....	12
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1.1. Problema general	15
1.1.2. Problemas específicos.....	15
1.2. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.3.1. Objetivo general.....	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
CAPÍTULO II	
REVISIÓN DE LITERATURA	
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	19
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	19
2.1.2. Antecedentes nacionales	20
2.1.3. Antecedentes locales	22



2.2. MARCO TEÓRICO	23
2.2.1. Teoría general del procedimiento administrativo	23
2.2.2. Teoría del acto administrativo	25
2.2.2.1. Requisitos de validez del acto administrativo.....	26
2.2.2.2. Elementos de la concesión administrativa	29
2.2.2.3. Principios del procedimiento administrativo	29
2.2.2.4. Fuentes del procedimiento administrativo	31
2.2.3. Motivación en las Resoluciones de Reclamos de Calidad.....	32
2.2.3.1. Justificación Legal	32
2.2.3.2. Justificación de Hechos.....	34
2.2.3.3. Consistencia Argumentativa	35
2.2.4. Prestación de servicios de las empresas de telecomunicaciones	36
2.2.4.1. Calidad e Idoneidad del Servicio	37
2.2.4.2. Atención al Usuario	38
2.2.4.3. Cumplimiento Normativo	39
2.2.5. Materias reclamables	40
2.3. MARCO CONCEPTUAL	42
CAPÍTULO III	
MATERIALES Y MÉTODOS	
3.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	45
3.1.1. Enfoque de estudio.....	45
3.1.2. Diseño de estudio.....	45
3.1.3. Tipo de estudio.....	46
3.1.4. Nivel de estudio	46
3.1.5. Método	47



3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	47
3.2.1. Población	47
3.2.2. Muestra	47
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	48
3.3.1. Técnica.....	48
3.3.2. Instrumento	48
3.3.3. Validez de los instrumentos	49
3.4. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN	49
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1. RESULTADOS.....	50
4.1.1. Respecto al objetivo general	50
4.1.2. Respecto al primer objetivo específico	53
4.1.3. Respecto al segundo objetivo específico	57
4.2. DISCUSIÓN	65
V. CONCLUSIONES.....	68
VI. RECOMENDACIONES.....	69
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	70
ANEXOS.....	74

ÁREA: Ciencias sociales

LÍNEA: Derecho

SUB LÍNEA: Derecho administrativo

TEMA: Los actos administrativos

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 26 de setiembre del 2024



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Consolidado de las resoluciones que reflejan inconsistencias legales en la motivación.....	55
Tabla 2 Consolidado de las resoluciones que reflejan la Interpretación y Aplicación de las Leyes y Precedentes	61



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1 Matriz de consistencia	74
ANEXO 2 Instrumento.....	74
ANEXO 3 Expedientes analizados.....	76
ANEXO 4 Declaración jurada de autenticidad de tesis	91
ANEXO 5 Autorización para el depósito de tesis en el Repositorio Institucional.....	92



ACRÓNIMOS

OSIPTEL:	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones.
TRASU:	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.
LPAG:	Ley del Procedimiento Administrativo General.
TUO:	Texto Único Ordenado.
Exp:	Expediente.
S.A.A.:	Sociedad Anónima Abierta.
S.A.:	Sociedad Anónima Abierta.
S.A.C.	Sociedad Anónima Cerrada.



RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal determinar cómo se lleva a cabo la motivación en las resoluciones de reclamos por calidad en la prestación de servicios por parte de las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, que fueron apeladas ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) del OSIPTEL. Metodológicamente, se empleó un enfoque cualitativo de tipo básico, con un diseño dogmático jurídico y fundamentado en la teoría, a nivel descriptivo-analítico. La población y muestra del estudio incluyeron 40 resoluciones de reclamos. Los resultados de la investigación concluyen que el TRASU del OSIPTEL cumple con lo establecido en el artículo 33 del TUO del Reglamento de Reclamos. Las resoluciones emitidas en segunda instancia están debidamente motivadas, ya que toman en cuenta los hechos más importantes y los vinculan con los medios de prueba presentados por las empresas operadoras. En contraste, las resoluciones emitidas por las empresas operadoras en primera instancia muestran deficiencias significativas en su motivación. Se observó que las decisiones en los reclamos de calidad se toman sin una verificación adecuada de los hechos y sin la actuación de medios de prueba, lo que resulta en una falta de justificación interna y externa y en un razonamiento lógico insuficiente. Esto conlleva a la vulneración del derecho a obtener una resolución debidamente motivada, conforme a lo dispuesto en el mencionado artículo, y genera una carga procesal adicional para el TRASU, ya que los reclamantes, al considerar que no se ha cumplido con el debido procedimiento, recurren a impugnar las decisiones de primera instancia.

Palabras Clave: Calidad, empresa operadora, reclamos, usuario.



ABSTRACT

The main objective of the research was to determine how the motivation is carried out in the resolutions of complaints about quality in the provision of services by the telecommunications public service operating companies, which were appealed before the Administrative Court for the Resolution of User Complaints (TRASU) of OSIPTEL. Methodologically, a basic qualitative approach was used, with a legal dogmatic design and based on theory, at a descriptive-analytical level. The population and sample of the study included 40 complaint resolutions. The results of the research conclude that the OSIPTEL TRASU complies with the provisions of article 33 of the TUO of the Complaints Regulation. The resolutions issued in the second instance are duly motivated, since they take into account the most important facts and link them with the means of proof presented by the operating companies. In contrast, the resolutions issued by the operating companies in the first instance show significant deficiencies in their motivation. It was observed that decisions on quality complaints are made without adequate verification of the facts and without the use of evidence, which results in a lack of internal and external justification and insufficient logical reasoning. This leads to the violation of the right to obtain a duly motivated resolution, in accordance with the provisions of the aforementioned article, and generates an additional procedural burden for the TRASU, since the complainants, considering that due process has not been complied with, resort to challenging the first instance decisions.

Keywords: Quality, operating company, complaints, user.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En América Latina, se registra un alto índice de quejas sobre los servicios móviles, con un mercado saturado que, según algunos informes, presenta más conexiones que habitantes. Una encuesta realizada por Facebook (Pardo, 2023) reveló que muchas operadoras de la región no cumplen con los estándares de servicio prometidos: problemas de conexión a internet, interrupciones de señal y una infraestructura obsoleta. Por ejemplo, en Colombia se indica que la infraestructura arcaica afecta la calidad de la señal, mientras que en Argentina los usuarios consideran los servicios como una estafa. En Perú, conforme a la misma encuesta, los costos de los servicios son elevados y la atención al cliente se percibe como irrespetuosa.

En este contexto, según el artículo I del Título Preliminar del TUO de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), esta norma se aplica a las entidades de la Administración Pública, incluyendo a personas jurídicas de régimen privado que desempeñan funciones administrativas o prestan servicios públicos mediante concesión, delegación o autorización del Estado. El artículo 22 del “Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones” (TUO del reglamento de reclamos) establece que las empresas operadoras tienen la competencia para resolver, en primera instancia administrativa, los reclamos de los usuarios.

De acuerdo con OSIPTEL (2020), una "empresa operadora" se define como la persona natural o jurídica que posee un contrato de concesión o registro para ofrecer uno



o más servicios públicos de telecomunicaciones, debiendo cumplir con los lineamientos establecidos por el regulador. En este procedimiento de tramitación de reclamos, las empresas operadoras actúan como órganos resolutiveos de primera instancia y, por ende, están obligadas a respetar el TUO de la LPAG. El Tribunal Constitucional ha reafirmado en su jurisprudencia que el procedimiento administrativo debe garantizar el derecho al debido procedimiento, incluido el derecho a una decisión debidamente motivada (Landa, 2012; Figueroa, 2014). El inciso 1.2 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG establece que es parte del debido procedimiento que la decisión esté fundamentada y basada en la ley. Asimismo, el artículo 3° del TUO de la LPAG exige que todo acto administrativo esté motivado de acuerdo con su contenido y conforme al ordenamiento jurídico vigente (Ley N° 27444, 2019).

Según Atienza (2013), la justificación interna de las decisiones implica exponer los argumentos fácticos que conducen a una conclusión específica, actuando como una garantía para el administrado. Igartua (2009) añade que el razonamiento debe estar respaldado por una justificación sólida, basada no solo en las leyes aplicables sino también en los hechos correctamente identificados en el proceso. En concordancia con la sentencia recaída en el Expediente N° 03891-2011-PA/TC, se establece que las resoluciones administrativas deben expresar las razones objetivas que fundamentan la decisión, sustentadas tanto en el ordenamiento jurídico como en los hechos acreditados en el procedimiento.

Las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones, según el artículo 33° del TUO del Reglamento de Reclamos, están obligadas a motivar sus decisiones. El incumplimiento de esta obligación puede llevar a que el Tribunal Administrativo de Resolución de Reclamos de Usuarios (TRASU) resuelva a favor del reclamante. Por tanto, esta investigación pretende analizar si las empresas operadoras cumplen con el



derecho a la debida motivación en sus resoluciones de reclamos por calidad e idoneidad en la prestación del servicio. Las investigaciones preliminares sugieren que muchas resoluciones carecen de motivación, vulnerando así el derecho de los usuarios a obtener una resolución motivada.

En la práctica, como colaborador del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), se ha observado que las empresas operadoras a menudo emiten resoluciones sin una motivación adecuada, tratándose más como una formalidad que como un ejercicio legítimo del procedimiento de reclamos. Esta práctica podría deberse a diversas razones, como la falta de personal especializado o la ausencia de capacitación, lo que genera perjuicios a los usuarios, especialmente en los reclamos por calidad, contemplados en el inciso 2 del artículo 28° del TUO del Reglamento de Reclamos. Este trabajo de investigación es relevante, ya que sus resultados podrán contribuir a mejorar la situación actual y reducir el malestar de los usuarios.

1.1.1. Problema general

- ¿Cómo se llevan a cabo la motivación en las resoluciones de reclamos de calidad en la prestación de servicios en las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones que fueron apeladas ante el TRASU del OSIPTEL?

1.1.2. Problemas específicos

- ¿Cuáles son las posibles inconsistencias legales en la motivación de las resoluciones emitidas por las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones en los procedimientos de reclamos por calidad en la prestación de servicios?



- ¿Cómo se interpretan y aplican las leyes, precedentes administrativos y regulaciones de telecomunicaciones en las resoluciones de reclamos de calidad por el TRASU del OSIPTEL?

1.2. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El presente estudio aporta información relevante sobre la motivación de las resoluciones en los procedimientos de reclamos por calidad en los servicios públicos de telecomunicaciones, enriqueciendo la teoría relacionada con la actuación administrativa y el debido procedimiento. Explora categorías fundamentales, como la justificación interna y externa de las resoluciones administrativas, y el cumplimiento normativo por parte de las empresas operadoras, a través de un análisis detallado de la normativa aplicable, como el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General y los reglamentos de OSIPTEL. Este análisis no solo contribuye a la comprensión de los problemas específicos en la prestación de servicios de telecomunicaciones, sino que también sirve de base para futuras investigaciones en el campo del derecho administrativo, al ofrecer un marco conceptual robusto y aplicable a otros contextos donde la debida motivación de los actos administrativos es crucial.

Este estudio adopta un enfoque metodológico cualitativo, centrado en el análisis dogmático jurídico y la teoría fundamentada, lo cual permite una interpretación profunda de las normas, doctrinas y jurisprudencias aplicables a la motivación de las resoluciones administrativas. La selección de esta metodología es crucial, ya que permite abordar el problema desde una perspectiva jurídica integral, identificando no solo la aplicación de la ley, sino también las prácticas interpretativas y las posibles inconsistencias legales en los procedimientos de reclamo. Al utilizar técnicas como el análisis documental de resoluciones emitidas por las empresas operadoras y el TRASU del OSIPTEL, el estudio garantiza un procedimiento riguroso de recolección y análisis de datos, proporcionando



un marco metodológico claro que otros investigadores pueden replicar o adaptar para investigaciones futuras en el ámbito del derecho administrativo y regulatorio.

La investigación tiene un valor práctico significativo, ya que al identificar y analizar las deficiencias en la motivación de las resoluciones administrativas emitidas por las empresas operadoras, se busca proponer soluciones normativas que refuercen el cumplimiento del debido procedimiento y los derechos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones. Los resultados de este estudio pueden ser utilizados por la comunidad jurídica, reguladores y las propias empresas operadoras para mejorar la calidad y transparencia en la prestación de servicios, reduciendo así los reclamos y la carga procesal para el TRASU del OSIPTEL. Además, se pretende contribuir a la protección de los derechos de los usuarios, fomentando un entorno regulatorio más efectivo que minimice los perjuicios económicos y garantice una respuesta oportuna y fundamentada a los reclamos por calidad en la prestación de servicios.

Desde un enfoque legal, el estudio cobra relevancia al abordar el cumplimiento de la normativa vigente, particularmente el artículo 33 del TUO del Reglamento de Reclamos y los principios establecidos en el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Este análisis es vital para asegurar que las empresas operadoras cumplan con su obligación de emitir resoluciones motivadas, conforme al principio del debido procedimiento y los derechos de los administrados. Los hallazgos de esta investigación tienen el potencial de influir en la práctica jurídica y regulatoria, motivando a las empresas operadoras y al TRASU del OSIPTEL a mejorar sus procedimientos internos, garantizando así una mejor calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones y una adecuada protección de los derechos de los usuarios.



1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

- Determinar cómo se llevan a cabo la motivación en las resoluciones de reclamos de calidad en la prestación de servicios, en las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, que fueron apeladas ante el TRASU del OSIPTEL.

1.3.2. Objetivos específicos

- Definir cuáles son las posibles inconsistencias legales en la motivación de las resoluciones emitidas por las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones en los procedimientos de reclamos por calidad en la prestación de servicio.
- Explicar cómo se interpretan y aplican las leyes, precedentes administrativos y regulaciones de telecomunicaciones en las resoluciones de reclamos de calidad por el TRASU del OSIPTEL.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En este apartado se desarrollan tesis relacionados con la presente investigación para conocer las conclusiones a las que arribaron, del mismo modo es preciso señalar que no se cuenta con muchos antecedentes por ser un problema poco investigado y tratado por los tesisistas, tampoco no se cuenta con mucha información actual, siendo algunos antecedentes con varios años de antigüedad, pero del mismo modo contribuyen en gran medida, esperando que se le preste mayor atención al problema presente, es así que se tiene:

2.1.1. Antecedentes internacionales

Viñuales (2015) con la investigación denominada “El procedimiento administrativo de la administración europea: de la regulación sectorial a la construcción de un régimen general”, tesis para licenciatura en la Universidad de España llega a la conclusión de que los Tribunales de la Unión Europea han sido capaces de configurar una serie de ideas, prácticas y derechos, muchos de los cuales sirven como reglas fundamentales del procedimiento. Así mismo, destaca “cómo la doctrina y la jurisprudencia de la Unión Europea han fomentado el debido proceso en las diversas resoluciones que se han emitido”, en las cuales se pronuncian sobre temas relacionados con “el acceso al expediente, plazo razonable, decisiones motivadas, audiencias, entre otros, que forman parte de los principios del Derecho Europeo” (p.48).



Paredes (2013) en su investigación denominada: “El debido proceso administrativo: análisis de los procesos sancionatorios de telecomunicaciones, sanitario y eléctrico”, En su tesis de maestría de la Universidad Católica de Chile, llega a la siguiente conclusión: “En cuanto al tema del debido procedimiento, podemos señalar que está integrado por principios tales como autonomía e imparcialidad, igualdad de oportunidades para que las partes lleguen a las entidades correspondientes, realicen conductas, que puedan servir de apoyo para que cuando lleguen a los tribunales puedan hacer prevalecer sus derechos como consumidores o usuarios” (p.56). También hace notar que la misma organización es la que puede aplicar sanciones respecto a los servicios esenciales porque tiene la autoridad para hacerlo. Consideramos que se incumplen los principios mencionados porque es evidente que existe una doble relación entre los puestos de trabajo. En cuanto a la electricidad y el agua, otra institución se encarga de gestionarlas, lo que significa que otra organización se encarga de regularlas y asegurarse de que funcionan correctamente.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Alegría (2020) en su estudio “Subsanaciones voluntarias en el procedimiento administrativo sancionador por incumplir resoluciones emitidas por el TRASU periodo 2015-2019, Iquitos-2019”, cuyo fin fue determinar el vínculo de subsanar voluntariamente el procedimiento administrativo sancionador por incumplir las resoluciones dadas por el tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios, cuyo métodos fueron cualitativo, descriptivo correlacional, su resultado fue un n Tau b de Kendall = 37.4 %, manifestando vinculo moderado, concluyendo que las infracciones en resoluciones dadas por el tribunal acerca de



soluciones de reclamos de clientes durante el ejercicio de sus funciones de solución de reclamos, fueron subsanadas un 10,4%.

Sanchez (2020), en su estudio “transgresión del deber de proteger a los usuarios de parte del estado, tipificado en el art. 65 de la CPP, a propósito de los medios extraordinarios al procedimiento administrativo de reclamos del OSIPTEL”, cuyo fin analizar y determinar el derecho esencial de los usuarios, a que el estado avale su vigencia, por ende tiene que intervenir por medio de la regulación como es el caso de OSIPTEL quien se hace cargo de la supervisión del servicio de telecomunicación, metodológicamente, fue cualitativo, descriptivo, concluyendo que los medios extraordinarios establecidos por OSIPTEL al procedimiento de reclamos administrativo de clientes del servicio público de telecomunicaciones transgrede el principio de jerarquía de la norma constitucional.

Romero (2016) en su investigación denominada: “El debido procedimiento en el proceso administrativo disciplinario”. Tesis de grado. Universidad Nacional de Trujillo Llegó a la conclusión de que “el principio del debido procedimiento, tal como está enunciado en el artículo 4 de la Ley del Procedimiento Administrativo General”, es un ejemplo concreto del principio del debido procedimiento en cuanto tiene por objeto respetar los derechos fundamentales del ciudadano. Tres componentes fundamentales integran el principio del debido proceso: A) El derecho a exponer su caso; B) El derecho a presentar y aportar documentación acreditativa; C) El derecho a obtener una resolución motivada y fundada en Derecho.



Ordóñez (2011) en su investigación denominada: “El Debido procedimiento Administrativo en los Organismos Reguladores”. Tesis de grado, concluyó que el proceso adecuado y el aporte adecuado de las pruebas aportadas por ambas partes, son los temas claves con los reclamos realizados por los clientes. Es importante señalar que la institución correspondiente vulnera los derechos fundamentales de los usuarios al no llevar a cabo un procedimiento acorde con la normativa vigente. Esto suele ocurrir con los reclamos de facturación; de lo contrario, existe un segundo problema relacionado con el procedimiento adecuado de un reclamo, incluyendo las formalidades exigidas por la institución. Así mismo, “La institución alega que la administración anuló el procedimiento de recuperación de consumos por una cuestión puramente formal causada por la notificación ineficaz a la otra parte”. En efecto, “La institución sugiere que se mejoren este tipo de situaciones para garantizar que el proceso se lleva a cabo correctamente” (p.62).

2.1.3. Antecedentes locales

Chambi (2018) en su investigación denominada: “Evolución del reglamento de reclamos del sector telecomunicaciones”. Tesis de grado. Universidad Nacional del Altiplano – Puno, concluyó que se han realizado cambios significativos en la regulación de los reclamos por servicios de telecomunicaciones en Perú, con el único objetivo de asegurar que los servicios prestados cumplan con altos estándares de calidad y con mecanismos que garanticen un eficiente procedimiento de reclamos; estos cambios se reflejan en la generosa ampliación de las materias reclamables y la extensión de los plazos para la presentación de reclamos de facturación y cobranza se extendió de 15 días a 2 años. Así mismo, el estudio de derecho comparado con Argentina, Brasil,



Chile, Colombia y México también llegó a las siguientes conclusiones: todos los países tienen políticas de Estado que regulan los servicios de telecomunicaciones, así como disposiciones legales que los regulan; comparten un punto en materia reclamable, que es el tema de la facturación y la calidad; divergen en cuanto al desarrollo del procedimiento de reclamación; y, por último, tienen un punto en común en materia reclamable.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Teoría general del procedimiento administrativo

La teoría general del procedimiento administrativo constituye un pilar fundamental en el estudio del Derecho Administrativo, ya que establece el marco normativo y los principios que rigen la actuación de la administración pública. Cabrera y Quintana (2020) en su obra *Teoría General del Procedimiento Administrativo* abordan esta teoría desde una perspectiva integral, afirmando que el procedimiento administrativo debe ser considerado como un mecanismo orientado a la eficiencia y legalidad de la función pública, así como al respeto de los derechos de los administrados. Los autores sostienen que el procedimiento administrativo no es un fin en sí mismo, sino una herramienta que permite a la administración alcanzar sus objetivos de manera eficaz, garantizando al mismo tiempo los derechos y garantías de los ciudadanos.

Desde una perspectiva más crítica y enfocada en la legislación vigente, Morón (2019), en *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo (Tomo I)*, analiza cómo la ley del procedimiento administrativo ha sido concebida y aplicada en la práctica. Morón señala que, bajo un enfoque formalista, el procedimiento administrativo ha sido tradicionalmente visto como un conjunto de



formalidades que deben observarse rigurosamente, a menudo sin considerar los fines públicos que deberían guiar la actuación administrativa. Este autor critica esta visión formalista, argumentando que puede llevar a una excesiva burocratización y a la pérdida del objetivo principal de los procedimientos administrativos, que es la realización del interés público (Morón, 2019).

Cabrera y Quintana (2020) coinciden en la crítica al formalismo extremo, subrayando que este enfoque puede conducir a una rigidez excesiva, limitando la capacidad de la administración para actuar de manera eficiente y oportuna. La importancia del procedimiento administrativo radica, según estos autores, en su capacidad para estructurar y legitimar las decisiones de la administración, sin que esto implique un obstáculo para la efectividad de la acción pública.

Morón (2019) también enfatiza la necesidad de que los procedimientos administrativos sean ágiles y efectivos, sin que ello implique sacrificar las garantías procesales de los administrados. Al mismo tiempo, sostiene que los procedimientos deben ser una herramienta que permita a la administración alcanzar sus objetivos de manera eficiente, en concordancia con los principios de legalidad, eficacia y participación ciudadana. Además, el autor destaca la importancia de la simplificación de los trámites y la reducción de las cargas administrativas para los ciudadanos, como medio para mejorar la relación entre la administración y los administrados.

Pacori (2020), en su Manual operativo del procedimiento administrativo general. Conforme al DS 004-2019-JUS TUO de la ley 27444, complementa este enfoque al señalar que, aunque pueden existir investigaciones preliminares o actividades fiscalizadoras previas al inicio del procedimiento administrativo, es a



través de este que se culmina con la emisión de actos administrativos. Posteriormente, pueden iniciarse procedimientos recursales, que no son procedimientos administrativos en sí mismos, sino revisiones de las decisiones adoptadas, proporcionando así una garantía de legalidad y control de la actividad administrativa (Pacori, 2020).

2.2.2. Teoría del acto administrativo

La teoría del acto administrativo es central en el Derecho Administrativo, pues se refiere a la manifestación unilateral de la voluntad de la administración que produce efectos jurídicos individuales y directos. Cassagne (2006), en su obra *El acto administrativo. Teoría y régimen jurídico*, define el acto administrativo como una herramienta fundamental en la estructura de la actuación administrativa, ya que permite materializar las decisiones y establecer efectos jurídicos en las relaciones entre la administración y los administrados. Cassagne sostiene que los actos administrativos no se limitan a las decisiones finales, sino que abarcan una serie de manifestaciones de voluntad que se producen a lo largo del procedimiento, desde actos preparatorios hasta decisiones definitivas.

Cabrera y Quintana (2020) complementan la perspectiva de Cassagne al afirmar que los actos administrativos intermedios desempeñan un papel crucial en la construcción de la decisión final. Estos autores argumentan que cada acto, ya sea preparatorio o definitivo, debe emitirse conforme a los principios de legalidad, motivación y respeto a los derechos de los administrados. Destacan que el acto administrativo se erige como el núcleo de la actividad administrativa, siendo el instrumento a través del cual se concretan las decisiones de la administración y se manifiestan sus efectos.



En Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo (2019), Morón analiza la naturaleza del acto administrativo desde una perspectiva jurídica y normativa, destacando su relevancia como manifestación formal de la voluntad administrativa. Morón sostiene que la ley del procedimiento administrativo establece un marco claro para la emisión de los actos administrativos, subrayando la importancia de cumplir con los requisitos legales, la motivación adecuada y el respeto a los derechos de los administrados. El autor destaca la función de los actos administrativos como instrumentos de la administración para ejercer su potestad de forma legítima y transparente (Morón, 2019).

La doctrina ha debatido extensamente sobre si los procedimientos administrativos deben ser considerados como actos complejos o como una cadena de actos individuales. Morón (2019) plantea que los procedimientos administrativos pueden ser concebidos como un conjunto de actos jurídicos interrelacionados que conducen a una decisión final. Cassagne (2006), por su parte, aboga por una distinción clara entre los actos emitidos durante el procedimiento y el acto administrativo final. Cabrera y Quintana (2020) aportan a este debate una perspectiva que concilia ambas posiciones, sugiriendo que los procedimientos pueden ser vistos como cadenas de actos individuales que, a su vez, contribuyen de manera coordinada a la emisión del acto administrativo final.

2.2.2.1. Requisitos de validez del acto administrativo

Para que un acto administrativo sea válido, debe cumplir con ciertos requisitos esenciales. Según el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley del Procedimiento Administrativo General (LGPAG), y complementado por las



reflexiones de Cassagne (2006) y de Cabrera y Quintana (2020), estos requisitos son:

- **Competencia:** Cassagne (2006) destaca la competencia como uno de los pilares fundamentales del acto administrativo, indicando que este debe ser emitido por órganos facultados conforme a la materia, duración, cuantía, territorio y grado. Cabrera y Quintana (2020) refuerzan esta idea, subrayando que la competencia es una garantía de legalidad y seguridad jurídica para los administrados. Morón (2019) enfatiza que la falta de competencia vicia de nulidad el acto administrativo, dado que la competencia es el presupuesto básico para el ejercicio legítimo de la función administrativa.
- **Objeto o Contenido:** El acto administrativo debe expresar claramente su objetivo y las consecuencias jurídicas que de él se derivan. Cassagne (2006) sostiene que el contenido del acto debe ajustarse a las normas y ser lícito, preciso y posible. Cabrera y Quintana (2020) añaden que este requisito garantiza que los actos administrativos sean coherentes con el ordenamiento jurídico y los fines públicos. Morón (2019) también resalta la importancia del objeto del acto administrativo, subrayando que su contenido debe estar claramente delimitado y ser congruente con la finalidad de la norma habilitante.
- **Finalidades Públicas:** Cabrera y Quintana (2020) enfatizan que el acto administrativo debe estar orientado a la consecución de una finalidad de interés público prevista en la norma habilitante, evitando que la administración persiga objetivos personales o



beneficie a terceros de manera indebida. Morón (2019) hace hincapié en que la administración pública debe actuar siempre guiada por la finalidad pública, siendo este uno de los principios fundamentales que rigen la actuación administrativa.

- **Motivación:** Tanto Cassagne (2006) como Cabrera y Quintana (2020) coinciden en que la motivación es un requisito esencial del acto administrativo. La motivación permite a los administrados comprender las razones de la decisión, lo que facilita su control y, en su caso, la posibilidad de impugnación ante instancias superiores. Morón (2019) destaca que la falta de motivación constituye un vicio de anulabilidad, ya que afecta directamente la legitimidad del acto administrativo.
- **Procedimiento Regular:** Pacori (2020) resalta que el respeto al procedimiento regular es fundamental para garantizar la legalidad y la protección de los derechos de los administrados. Este requisito implica que los actos administrativos deben conformarse de acuerdo con los procedimientos previstos para su generación, según lo establece el Decreto Supremo 004-2019-JUS (Pacori, 2020). Morón (2019) también aborda este aspecto, subrayando la importancia de la observancia del procedimiento como un medio de control de la actuación administrativa y de garantía de los derechos de los ciudadanos. (Ley N° 27444, 2019).



2.2.2.2. Elementos de la concesión administrativa

En el contexto del procedimiento administrativo, la concesión administrativa constituye un acto por el cual la administración otorga a un particular el derecho de explotar un servicio público o de utilizar bienes del dominio público. Zegarra (1998) identifica los elementos de la concesión administrativa, que incluyen:

- **Concedente:** El Estado, representado por las entidades administrativas que, conforme a la normativa, tienen la competencia para otorgar concesiones. Cabrera y Quintana (2020) subrayan la importancia del concedente en el marco del procedimiento administrativo, destacando que este interviene en los procesos de licitación y en la formalización de las relaciones jurídicas mediante la suscripción de contratos de concesión.
- **Concesionario:** Son las personas naturales o jurídicas a quienes se les otorgan las concesiones. Zegarra (1998) señala que los concesionarios deben contar con los respaldos financieros adecuados para gestionar las prestaciones del servicio y asumir los riesgos económicos de las actividades concedidas.

2.2.2.3. Principios del procedimiento administrativo

El procedimiento administrativo se rige por una serie de principios fundamentales, que tanto Morón (2019) como Cabrera y Quintana (2020) reconocen como esenciales para el ejercicio de la administración pública. Pacori (2020) también destaca estos principios como los cimientos del procedimiento administrativo:



- **Principio de Legalidad:** Respeto a la ley y a la Constitución.
- **Principio del Debido Procedimiento:** Garantías de los derechos de los administrados durante el procedimiento.
- **Principio del Impulso de Oficio:** La administración pública impulsa los procedimientos por iniciativa propia.
- **Principio de Razonabilidad:** Las decisiones deben mantener proporciones adecuadas entre los medios y los fines públicos.
- **Principio de Imparcialidad:** No discriminación entre los administrados.
- **Principio de Informalismo:** Interpretación de las normas procedimentales en beneficio de los administrados.
- **Principio de Presunción de Veracidad:** Se presume la veracidad de las declaraciones y documentos de los administrados.
- **Principio de Buena Fe Procedimental:** Todos los actores deben actuar guiados por la buena fe.
- **Principio de Celeridad:** Los trámites deben realizarse con la máxima eficiencia.
- **Principio de Eficacia:** Prevalencia de los fines de los actos procedimentales sobre el formalismo.
- **Principio de Verdad Material:** Las autoridades deben verificar los hechos que motivan sus decisiones.
- **Principio de Participación:** Los administrados deben tener acceso a la información y a participar en el procedimiento.
- **Principio de Simplicidad:** Trámites sencillos para los administrados.



- **Principio de Uniformidad:** Requisitos similares para trámites similares.
- **Principio de Predictibilidad o Confianza Legítima:** Las autoridades no deben variar irrazonablemente las interpretaciones de las normas.
- **Principio de Privilegio de Controles Posteriores:** Las fiscalizaciones posteriores son la base de los procedimientos.
- **Principio de Ejercicio Legítimo del Poder:** Evitar el abuso de poder.
- **Principio de Responsabilidad:** Las autoridades deben responder por las infracciones cometidas.
- **Principio del Acceso Permanente:** Las autoridades deben facilitar información a los administrados (Pacori, 2020).

2.2.2.4. Fuentes del procedimiento administrativo

Las fuentes del procedimiento administrativo incluyen:

- **Disposiciones Constitucionales:** Fundamentan la regulación administrativa.
- **Convenios y Tratados Internacionales:** Incorporados al ordenamiento jurídico nacional.
- **Normas de Jerarquía Equivalente:** Leyes, decretos y normativas.
- **Decretos Supremos y Reglamentarios:** Emisiones del poder ejecutivo y otras instituciones.
- **Reglamentos y Estatutos Institucionales:** Reglamentaciones específicas de cada ente.



- **Jurisprudencia:** Interpretaciones de las autoridades jurisdiccionales sobre disposiciones administrativas.
- **Resoluciones Administrativas:** Emitidas por los órganos competentes con alcance general.
- **Pronunciamientos Vinculantes:** Emitidos por entidades facultadas para interpretar normas administrativas.
- **Principios Generales del Derecho Administrativo:** Orientan y suplen las lagunas normativas (Pacori, 2020).

2.2.3. Motivación en las Resoluciones de Reclamos de Calidad

La motivación en las resoluciones de reclamos de calidad es fundamental en el contexto administrativo, ya que garantiza la transparencia, legalidad y legitimidad de las decisiones adoptadas por las empresas operadoras de telecomunicaciones. Para que una resolución administrativa sea considerada válida, debe estar sustentada en argumentos claros y coherentes que justifiquen la decisión adoptada (Atienza, 2013; Ley No 27444, 2019).

2.2.3.1. Justificación Legal

La justificación legal implica que las resoluciones de los reclamos se fundamenten en un correcto marco normativo, aplicando de manera precisa las leyes, reglamentos y demás disposiciones legales vigentes. Según Morón (2019), la validez de un acto administrativo depende de su conformidad con la normativa vigente, y su correcta interpretación es esencial para evitar arbitrariedades y garantizar el debido procedimiento para los administrados.



- **Correcta aplicación de las normas legales pertinentes.** Este indicador evalúa si la empresa operadora cita y aplica adecuadamente las normas legales relevantes en su resolución. Esto incluye la correcta referencia al TUO del Reglamento de Reclamos, la Ley del Procedimiento Administrativo General, y otras disposiciones específicas aplicables al caso. Morón (2019) destaca que las decisiones administrativas deben estar enmarcadas en la legalidad, de modo que las resoluciones sean congruentes con el ordenamiento jurídico y aseguren la protección de los derechos de los usuarios.
- **Coherencia en la interpretación y aplicación de la normativa vigente.** Este indicador mide la habilidad de la empresa para interpretar y aplicar las normas de manera coherente y consistente con el caso específico. La interpretación normativa no debe ser contradictoria ni arbitraria, sino que debe reflejar una comprensión integral de las disposiciones legales aplicables. Atienza (2013) subraya que la interpretación legal es clave para que las resoluciones sean entendibles y estén alineadas con los principios del derecho administrativo.
- **Uso de precedentes administrativos y jurisprudencia en la resolución.** Este indicador examina si la empresa operadora utiliza precedentes administrativos y jurisprudencia relevantes al fundamentar su decisión. La utilización de precedentes contribuye a la predictibilidad y seguridad jurídica, ya que ofrece un marco de referencia para la resolución de casos similares. Igartua (2009)



indica que los precedentes judiciales y administrativos aportan consistencia y evitan decisiones arbitrarias, fortaleciendo así la credibilidad de la administración pública.

2.2.3.2. Justificación de Hechos

La justificación de los hechos se refiere a la presentación clara y objetiva de los hechos en los que se basa la resolución, así como la evaluación de las pruebas presentadas. Según Igartua (2009), las decisiones administrativas deben sustentarse en hechos debidamente reconocidos y probados durante el procedimiento, de manera que se evite la toma de decisiones infundadas o basadas en suposiciones.

- **Descripción clara y objetiva de los hechos en la resolución.** Este indicador evalúa la capacidad de la empresa operadora para detallar los hechos que motivan el reclamo de manera precisa y objetiva. Los hechos deben ser presentados de manera imparcial, evitando omisiones o distorsiones que puedan afectar la comprensión del caso. Igartua (2009) resalta que la presentación clara de los hechos es esencial para la legitimidad de las decisiones administrativas, ya que brinda a los usuarios la posibilidad de entender las razones subyacentes a la resolución.
- **Evaluación de las pruebas presentadas.** Este indicador examina si la empresa operadora ha considerado y evaluado adecuadamente las pruebas y evidencias aportadas por el usuario. La evaluación de las pruebas debe ser exhaustiva y objetiva, garantizando que todas las evidencias sean tomadas en cuenta antes de adoptar una



decisión. Atienza (2013) afirma que la correcta valoración de las pruebas es un elemento central del debido procedimiento, ya que asegura que la decisión se base en elementos concretos y verificables.

- **Relación lógica entre los hechos y la decisión final.** Este indicador mide si la resolución establece una conexión lógica entre los hechos presentados y la decisión adoptada. La decisión debe derivar de un análisis coherente de los hechos, evidencias y normas aplicables, lo que refuerza la transparencia y objetividad de la resolución. Atienza (2013) sostiene que la coherencia entre hechos y decisión es fundamental para que los actos administrativos sean comprensibles y justos, evitando así posibles arbitrariedades.

2.2.3.3. Consistencia Argumentativa

La consistencia argumentativa se refiere a la coherencia interna en el razonamiento de la resolución. Según Atienza (2013), una resolución administrativa debe presentar un razonamiento lógico y congruente, respetando los principios administrativos y el debido procedimiento. La argumentación debe ser sólida, clara y debe conducir a una conclusión justificable.

- **Coherencia interna del razonamiento en la resolución.** Este indicador evalúa la capacidad de la empresa operadora para presentar una estructura lógica en sus argumentos, evitando contradicciones y asegurando que cada punto se relacione con la conclusión final. Atienza (2013) señala que la coherencia interna



es esencial para que la resolución sea percibida como un acto justo y legítimo, lo que contribuye a la credibilidad de la administración.

- **Fundamentación lógica y conclusiva de la decisión.** Este indicador examina si la resolución demuestra cómo los hechos, las pruebas y las normas se combinan para justificar la decisión adoptada. La fundamentación debe ser clara y directa, mostrando un vínculo lógico entre la argumentación y la conclusión final. Igartua (2009) enfatiza que una fundamentación sólida es un pilar del derecho administrativo, ya que permite a los administrados entender las razones de la decisión y, en su caso, impugnarla de manera informada.
- **Cumplimiento del debido procedimiento administrativo.** Este indicador evalúa si la empresa operadora ha respetado todas las etapas y derechos del procedimiento administrativo, como el derecho a ser oído y el derecho a obtener una respuesta motivada. El Tribunal Constitucional ha señalado que las resoluciones administrativas deben cumplir con el debido procedimiento, garantizando así que las decisiones sean tomadas de manera imparcial y fundamentada (sentencia Exp. N° 03891-2011-PA/TC, LIMA).

2.2.4. Prestación de servicios de las empresas de telecomunicaciones

La prestación de servicios de las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones se refiere a la provisión de servicios de calidad, idoneidad y eficiencia, conforme a los estándares y obligaciones establecidos por la normativa vigente. OSIPTEL (2020) exige que estas empresas cumplan con



estándares que aseguren la satisfacción de los usuarios, incluyendo la atención de reclamos y la garantía de un servicio continuo y eficaz.

2.2.4.1. Calidad e Idoneidad del Servicio

La calidad e idoneidad del servicio se refieren a la prestación efectiva y eficiente de los servicios de telecomunicaciones, como la estabilidad de la conexión, la velocidad del servicio y la ausencia de interrupciones injustificadas. Herrera (2023) afirma que la calidad e idoneidad del servicio deben permitir el disfrute pleno y continuo del mismo, evitando deficiencias que puedan afectar la experiencia del usuario.

- **Frecuencia y tipo de interrupciones del servicio.** Este indicador evalúa la presencia de interrupciones en el servicio, como cortes e intermitencias, y su impacto en la experiencia del usuario. El TUO (2022) establece que las empresas operadoras deben garantizar la continuidad del servicio, y las interrupciones frecuentes pueden considerarse una violación de los estándares de calidad.
- **Velocidad y estabilidad de la conexión.** Este indicador mide si la velocidad y estabilidad del servicio cumplen con los estándares establecidos por la empresa y la normativa vigente. La velocidad de la conexión debe ser consistente y acorde con lo ofrecido en los contratos y promociones. OSIPTEL (2020) subraya la importancia de que la calidad del servicio se refleje en parámetros objetivos, como la velocidad de internet y la estabilidad de las llamadas.



- **Nivel de satisfacción del usuario con la calidad del servicio.** Este indicador recoge la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio prestado, a través de encuestas y reportes de usuarios. La satisfacción del usuario es un elemento clave que refleja la eficacia y eficiencia de la empresa en la prestación del servicio. Herrera (2023) indica que la satisfacción del usuario es un indicador directo de la idoneidad del servicio, ya que evalúa si las expectativas y necesidades del cliente son cubiertas adecuadamente.

2.2.4.2. Atención al Usuario

La atención al usuario implica la gestión eficaz de los reclamos y solicitudes, brindando una respuesta oportuna y adecuada a los problemas planteados por los usuarios. El TUO (2022) y el Poder Legislativo (2018) establecen que las empresas operadoras deben garantizar una atención eficaz, transparente y respetuosa, cumpliendo con los procedimientos establecidos para la resolución de reclamos.

- **Tiempo de respuesta a los reclamos de calidad.** Este indicador evalúa si la empresa responde a los reclamos de los usuarios dentro de los plazos establecidos por la normativa. El cumplimiento de estos plazos es crucial para la satisfacción del usuario y refleja la eficiencia de la empresa en la gestión de sus servicios. La Ley No 27444 (2019) establece que los administrados tienen derecho a recibir una respuesta oportuna a sus reclamos, lo cual es un componente esencial del debido procedimiento.



- **Claridad y cortesía en la comunicación con los usuarios.** Este indicador mide la calidad de la interacción entre la empresa y el usuario, evaluando si la comunicación es clara, respetuosa y comprensible. La Ley del Procedimiento Administrativo General (2019) enfatiza que las empresas deben actuar con cortesía y transparencia, asegurando que los usuarios comprendan las respuestas y decisiones adoptadas.
- **Provisión de constancia de reporte y mecanismos de seguimiento.** Este indicador examina si la empresa proporciona al usuario una constancia de su reporte y mecanismos para el seguimiento de su reclamo. El TUO (2022) establece que las empresas deben brindar al usuario un código de reporte, permitiéndole hacer un seguimiento eficaz de su solicitud, lo cual refuerza la transparencia y la responsabilidad de la empresa operadora.

2.2.4.3. Cumplimiento Normativo

El cumplimiento normativo implica la adecuación de las prácticas de las empresas operadoras a las disposiciones del TUO del Reglamento de Reclamos y las regulaciones dictadas por OSIPTEL. Las empresas deben respetar el derecho de los usuarios a un servicio de calidad y cumplir con las resoluciones emitidas por el TRASU (OSIPTEL, 2020).

- **Adecuación de las prácticas a las disposiciones del TUO del Reglamento de Reclamos.** Este indicador evalúa si la empresa operadora sigue las normativas y procedimientos establecidos para



la atención de reclamos. OSIPTEL (2020) destaca que el incumplimiento de estas disposiciones puede llevar a sanciones, ya que representa una vulneración de los derechos de los usuarios.

- **Implementación de medidas correctivas dictadas por el TRASU.** Este indicador mide si la empresa ha implementado las medidas correctivas ordenadas por el TRASU en las resoluciones de reclamos. La implementación efectiva de estas medidas refleja el compromiso de la empresa con la mejora continua y el cumplimiento de la normativa (Norma que establece el régimen de calificación de infracciones del OSIPTEL, 2021).
- **Número y razón de las sanciones impuestas por OSIPTEL.** Este indicador analiza las sanciones recibidas por la empresa debido al incumplimiento de la normativa, como multas y amonestaciones. Un alto número de sanciones puede indicar problemas sistemáticos en la prestación de servicios y un incumplimiento de las obligaciones normativas. OSIPTEL (2020) utiliza estas sanciones como una medida para disuadir las infracciones y proteger los derechos de los usuarios.

2.2.5. Materias reclamables

Conforme al art. 28 del TUO (2022), para atender gestiones y reclamos de clientes de servicios de telecomunicaciones, se indica todas aquellas materias reclamables, siendo las siguientes:

- **Facturaciones y cobros:** Se puede reclamar cuando el usuario está en desacuerdo con el importe facturado incluido en los recibos u otros



documentos factibles de cobrar, cuya facturación es correspondiente a los cálculos efectuados por el operador o tarifas aplicables para algún consumo.

- **Calidad e idoneidad en las prestaciones de los servicios adicional:** Se puede reclamar cuando se tenga algún problema proveniente de inadecuados funcionamientos con la velocidad de internet, llamadas entrecortadas, intermitencias, así como algún problema de idoneidad durante las prestaciones de servicios públicos de telecomunicaciones.
- **Falta de cumplimiento de condición contractual, oferta y promoción:** Se puede reclamar siempre que la empresa operadora no cumpla con lo indicado en el contrato, inclusive las tarifas del plan indicado en el contrato, del mismo modo respecto a las omisiones de información o datos inexactos acerca de la cobertura u otras cualidades o limitaciones que presente el servicio.
- **Falta de servicios:** Se puede reclamar cuando exista interrupción, suspensiones, cortes, o bajas injustificadas, falta en la activación, o que no se está contando con el servicio, asimismo cuando se da el cambio de titular del servicio o reposiciones de SIM Card realizado sin el consentimiento del abonado.
- **Instalaciones, activaciones o traslados del servicio:** Se puede reclamar cuando la empresa operadora no tienda a cumplir con la instalación o activación de los servicios que se han solicitado.
- **Bajas o suspensiones del servicio:** Se puede reclamar cuando no se ejecuten las solicitudes de baja o suspensión de los servicios.



- **Recarga:** Se puede reclamar por problemas como falta de asignación de saldo, descuentos injustificados o afiliaciones a paquetes sin el consentimiento del abonado.
- **Contrataciones no solicitadas:** Se puede reclamar cuando no se reconoce la contratación de un servicio principal, adicional o que lo supla, así como paquetes de tráficos adquiridos o alguna señal de programación.
- **Migraciones:** Se puede reclamar cuando exista condiciones, negativas o faltas de respuesta a las solicitudes de migración, migraciones no solicitadas o facturaciones correspondientes a planes anteriores.
- **Portabilidades:** Se puede reclamar cuando exista negatividad a recibir solicitudes de portabilidad o rechazos de la menciona solicitud, la falta de información durante la portabilidad, sin el consentimiento o la inexistencia de cobertura.
- **Otros:** Se puede reclamar cuando exista un problema con la negativa a contratar, cuando no se entregue los recibos, o ante la negativa de brindar facturación detallada o de llamadas entrantes.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

- **Calidad:** Se refiere a las características y atributos que definen un servicio, distinguiéndolo de otros y determinando su capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. La calidad implica la eficiencia, fiabilidad y adecuación del servicio a las expectativas del cliente (Herrera R, 2011).
- **Abonado:** Persona que contrata de manera regular un servicio de telecomunicaciones y mantiene una relación continua con el proveedor del



servicio. Los abonados son clientes recurrentes que tienen un acuerdo establecido para recibir servicios de forma periódica (Ñaupá, 2015).

- **Empresa:** Entidad económica y jurídica que se dedica a actividades de producción, consumo o distribución de bienes o servicios. Las empresas operan en el mercado con el objetivo de generar valor económico y satisfacer las necesidades de los consumidores, actuando bajo un marco legal y regulatorio (Tantaleán I, 2022).
- **Internet:** Infraestructura global de redes interconectadas que permite la comunicación y el intercambio de información entre computadoras y dispositivos móviles en todo el mundo. Internet facilita la transmisión de datos a través de diversos protocolos y tecnologías, habilitando una amplia gama de servicios y aplicaciones
- **Operador:** Compañías que proveen servicios de telecomunicaciones a los clientes, incluyendo telefonía, acceso a internet, mensajería y otros servicios relacionados. Los operadores ofrecen paquetes y planes que contienen diversas opciones, como llamadas, datos móviles y mensajes de texto. En el contexto peruano, algunos de los principales operadores son Claro, Movistar, Entel y Bitel (Ortegón L et al., 2016).
- **Red:** Sistema de interconexión de dispositivos o personas que permite la transmisión y el intercambio de datos, facilitando la comunicación y la colaboración en distintos lugares y momentos. Las redes pueden ser de carácter local, regional o global, y pueden utilizar diferentes tecnologías para conectar a sus miembros (Tintín V, 2018).
- **Resolución:** Acto administrativo o judicial a través del cual una autoridad competente decide sobre una cuestión planteada, ya sea sobre el fondo del asunto



o respecto a un aspecto procesal. Las resoluciones en el ámbito administrativo, como las emitidas por los operadores de telecomunicaciones, deben estar debidamente motivadas y fundamentadas en la normativa vigente (Herrera M, 2019).

- **Servicio:** Acción o conjunto de acciones que una entidad proporciona a otra, ofreciendo beneficios o ventajas para satisfacer una necesidad específica. En el contexto de las telecomunicaciones, los servicios incluyen la provisión de acceso a la red, comunicación de datos, telefonía móvil, entre otros, asegurando calidad y conformidad con las expectativas del usuario (Duque E, 2015).
- **Telecomunicaciones:** Conjunto de tecnologías y sistemas que permiten la emisión, transmisión y recepción de señales, datos e información a través de medios como la radioelectricidad, fibra óptica, o satélites. Las telecomunicaciones posibilitan la comunicación a distancia, facilitando la conexión entre individuos y organizaciones en tiempo real (Rios L, 2021).
- **Usuario:** Persona que hace uso de un bien o servicio proporcionado por un proveedor. En el ámbito de las telecomunicaciones, el usuario es quien utiliza los servicios ofrecidos por los operadores, como el acceso a internet, llamadas, mensajes y otros servicios de comunicación (Núñez, 2017).
- **Empresas de telecomunicaciones:** Son las compañías que proveen servicios de telefonía móvil, acceso a internet y otros servicios de telecomunicaciones en el mercado. En el contexto peruano, las principales empresas de telecomunicaciones incluyen Telefónica del Perú S.A.A., Entel Perú S.A., América Móvil Perú S.A.C., y Viettel Perú S.A.C. Estas empresas ofrecen diversos paquetes, ofertas y promociones, compitiendo por la preferencia de los consumidores, con cuotas de mercado estimadas en 28%, 21%, 19% y 31% respectivamente (Barreda L, 2022).



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Enfoque de estudio

La presente investigación se enmarca dentro del enfoque cualitativo. Este enfoque permite analizar e interpretar fenómenos complejos en su contexto, facilitando la evaluación de si las resoluciones emitidas por las empresas operadoras de telecomunicaciones en los procedimientos de reclamos por calidad en la prestación del servicio están debidamente motivadas. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) sostienen que el enfoque cualitativo es adecuado para comprender la profundidad de los fenómenos y sus implicancias, ya que se enfoca en la interpretación de las experiencias y en la construcción de significados a partir de la realidad observada. En esta investigación, se busca explorar las prácticas e interpretaciones legales mediante el análisis documental, obteniendo una visión detallada y contextualizada del fenómeno en estudio.

3.1.2. Diseño de estudio

El diseño de estudio es dogmático-jurídico, enfocado en analizar las categorías jurídicas y normativas a partir de teorías, doctrinas y jurisprudencia sobre la motivación de las resoluciones administrativas. La dogmática jurídica permite interpretar y sistematizar las normas para evaluar su aplicación y posibles malas prácticas (Tantaleán R., 2016). Además, se empleó la teoría fundamentada para analizar datos y generar teorías inductivas (Barrios E., 2015). Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señalan que este diseño facilita la comprensión de los



fenómenos mediante el análisis sistemático de datos, lo que permite interpretar el marco normativo y las prácticas de las empresas operadoras en sus resoluciones.

3.1.3. Tipo de estudio

El estudio es de tipo básico. Su objetivo es generar nuevos conocimientos a partir del análisis de las resoluciones de reclamos de calidad emitidas por el TRASU del OSIPTEL. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) indican que la investigación básica se centra en expandir el conocimiento teórico sin buscar necesariamente una aplicación inmediata, contribuyendo al desarrollo de teorías y conceptos. En este contexto, el análisis de las resoluciones pretende identificar patrones y prácticas en la motivación de las decisiones, enriqueciendo la teoría del procedimiento administrativo y contribuyendo al debate sobre la protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones.

3.1.4. Nivel de estudio

El nivel de estudio es descriptivo-analítico. Este nivel implica la descripción detallada de cada resolución, señalando los aspectos más relevantes y permitiendo un análisis crítico que conduzca a conclusiones fundamentadas. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la investigación descriptiva busca especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que sea sometido a un análisis detallado. En este caso, se describen y analizan las resoluciones para evaluar si cumplen con los requisitos de motivación y fundamentación exigidos por la normativa vigente (Guevara G et al., 2020).



3.1.5. Método

El método utilizado es la argumentación jurídica. Este método se centra en el análisis crítico y la interpretación de las resoluciones, con el propósito de evaluar su adecuación a la normativa vigente y a los principios del derecho administrativo. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la argumentación en la investigación cualitativa es esencial para construir explicaciones y establecer relaciones entre los fenómenos estudiados. En esta investigación, la argumentación jurídica permite evaluar si las empresas operadoras motivan adecuadamente sus resoluciones y si estas cumplen con los principios de legalidad y debido procedimiento, identificando falencias o aciertos en la aplicación de las normas (Guamán, 2018).

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

La población del estudio está constituida por 40 resoluciones emitidas por las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones en los procedimientos de reclamos por calidad en la prestación de servicios de telefonía móvil, fija e internet. Estas resoluciones fueron impugnadas ante el Tribunal de Resolución de Reclamos de Usuarios (TRASU) del OSIPTEL.

3.2.2. Muestra

Se utilizó la técnica de muestreo teórico o intencional. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señalan que, en la investigación cualitativa, el muestreo no busca la representatividad estadística, sino que se seleccionan los casos que aporten mayor riqueza al estudio, permitiendo una comprensión



profunda del fenómeno. En este sentido, el muestreo teórico se justifica al seleccionar deliberadamente las resoluciones que se analizarán, en función de su relevancia para los objetivos de la investigación. En este estudio, se seleccionaron 40 resoluciones emitidas tanto en primera instancia por los concesionarios de telecomunicaciones como en segunda instancia por el TRASU del OSIPTEL, lo que permite un análisis comparativo de las prácticas de motivación en el procedimiento de reclamos.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. Técnica

Se utilizó la técnica de análisis documental. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) describen el análisis documental como un proceso que implica examinar, interpretar y extraer información de documentos para obtener una comprensión profunda de los fenómenos estudiados. En esta investigación, el análisis documental se aplicó a las 40 resoluciones impugnadas para identificar los elementos de motivación y fundamentación, evaluando la calidad y suficiencia de las justificaciones legales y fácticas presentadas por las empresas operadoras y el TRASU.

3.3.2. Instrumento

El instrumento empleado fue la guía de análisis documental, diseñada específicamente para extraer información relevante de las resoluciones analizadas. La guía incluyó criterios relacionados con la motivación, la justificación legal, la descripción de hechos y la consistencia argumentativa, permitiendo una evaluación sistemática y rigurosa de cada resolución.



3.3.3. Validez de los instrumentos

En la investigación cualitativa, la validez de los instrumentos se relaciona con la capacidad del investigador para captar y representar de manera fidedigna el fenómeno estudiado (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). La guía de análisis documental, al ser un instrumento elaborado con base en los objetivos y dimensiones de la investigación, no requiere validación externa. Su validez se sustenta en la coherencia y rigurosidad del proceso de análisis documental realizado por el investigador.

3.4. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN

El procedimiento de investigación comenzó con la solicitud de acceso a los expedientes de los reclamos por calidad apelados ante el TRASU del OSIPTEL. Una vez obtenida la información, cada expediente fue codificado y se extrajeron los elementos relevantes para el análisis. Las codificaciones se agruparon según los criterios establecidos en la guía de análisis documental, lo que permitió dar respuesta a los objetivos de la investigación. Posteriormente, se realizó un análisis crítico de las resoluciones, evaluando la motivación y fundamentación de las decisiones, en función de los principios legales y normativos aplicables. Finalmente, se elaboraron las conclusiones basadas en los hallazgos, sustentando las argumentaciones con las resoluciones analizadas para proponer recomendaciones y mejoras.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Respecto al objetivo general

Determinar cómo se llevan a cabo la motivación en las resoluciones de reclamos de calidad en la prestación de servicios, en las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, que fueron apeladas ante el TRASU del OSIPTEL.

Para abordar este objetivo, es fundamental examinar el marco normativo que regula la motivación de las resoluciones en los procedimientos de reclamo por calidad en los servicios de telecomunicaciones. Según el artículo 33 del TUO del Reglamento de Reclamos, todas las resoluciones emitidas tanto por las empresas operadoras como por el TRASU deben estar debidamente motivadas, expresando los hechos más relevantes del caso y su relación con los medios de prueba. Además, se requiere la indicación clara de la norma legal aplicada, y las resoluciones deben ser suscritas por el funcionario responsable.

- **Expresión de los Hechos y Medios de Prueba**

Empresas Operadoras: En la mayoría de los casos analizados, se observó que los reclamantes no presentaron medios de prueba para sustentar sus reclamos de calidad. Sin embargo, la normativa asigna la carga probatoria a las empresas operadoras, obligándolas a actuar los medios de prueba pertinentes. Se identificó que las empresas operadoras a menudo emiten resoluciones sin realizar un análisis adecuado de los hechos y sin aportar pruebas suficientes. Esto evidencia una falta



de motivación en primera instancia, ya que las decisiones se toman sin justificar internamente (relación de hechos) ni externamente (vinculación con los medios probatorios), lo que resulta en una vulneración del derecho del abonado a obtener una decisión debidamente motivada.

TRASU: En contraste, el TRASU sí cumple con la normativa, ya que verifica exhaustivamente los hechos más relevantes del caso. Para demostrar la veracidad de los hechos, el TRASU solicita a las empresas operadoras informes de operatividad, actas de inspección técnica y detalles de consumo. Este órgano evalúa si la empresa operadora ha dado respuesta dentro de los plazos establecidos y si efectivamente se trata de un problema de calidad atribuible a la empresa o a factores externos, como problemas indoor en los servicios móviles. Las resoluciones del TRASU se caracterizan por incluir una justificación clara y completa, demostrando una motivación adecuada al vincular los hechos y los medios de prueba con la decisión final.

- **Aplicación de Normas Legales**

Empresas Operadoras: En la revisión de las resoluciones de primera instancia, se encontró que las empresas operadoras, en muchos casos, no fundamentan sus decisiones en las normas legales aplicables, ni aplican correctamente los plazos y procedimientos establecidos por la normativa. En algunos casos, las empresas no cumplen con el plazo de cinco días hábiles para elevar el recurso de apelación al TRASU, tal como lo exige el artículo 66 del TUO del Reglamento de Reclamos, generando retrasos en la resolución de los problemas de los abonados.



TRASU: Las resoluciones emitidas por el TRASU cumplen con lo establecido en la normativa. El TRASU fundamenta sus decisiones en normas específicas, como el numeral i del punto 3.3 del Anexo 8 del artículo 72 de la Norma de Condiciones de Uso, que establece el derecho del abonado a terminar el contrato ante problemas de calidad atribuibles a la empresa. Asimismo, se aplican correctamente otras normas, como el artículo 86 del TUO de la Ley N° 27444, que establece la obligación de encausar el procedimiento de oficio cuando se adviertan errores u omisiones por parte de los administrados.

El análisis demuestra que existe una notable diferencia en la forma en que las empresas operadoras y el TRASU abordan la motivación en las resoluciones de reclamos por calidad. El TRASU cumple con los requisitos normativos, ofreciendo resoluciones debidamente motivadas que incluyen la identificación de los hechos relevantes, la valoración de los medios de prueba y la fundamentación legal. Por otro lado, las empresas operadoras en primera instancia a menudo emiten resoluciones carentes de motivación, omitiendo la justificación interna y externa de sus decisiones, y no vinculando los hechos con los medios probatorios. Esta deficiencia no solo vulnera el derecho de los abonados a obtener una decisión motivada, sino que también genera una mayor carga procesal para el TRASU, ya que los usuarios se ven obligados a apelar las decisiones tomadas en primera instancia. Por lo tanto, mientras que el TRASU actúa conforme a la normativa al motivar adecuadamente sus resoluciones, las empresas operadoras en primera instancia muestran deficiencias significativas en la motivación de sus decisiones, lo que afecta negativamente el debido procedimiento y el derecho de los abonados a recibir un servicio de calidad con garantías legales.

4.1.2. Respeto al primer objetivo específico

Definir cuáles son las posibles inconsistencias legales en la motivación de las resoluciones emitidas por las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones en los procedimientos de reclamos por calidad en la prestación de servicio.

Al analizar las resoluciones emitidas por las empresas operadoras de telecomunicaciones en primera instancia, se identificaron varias inconsistencias legales que comprometen la motivación de dichas resoluciones. Estas inconsistencias se refieren principalmente a la ausencia de justificación interna y externa y a la falta de adecuación de las normas legales aplicadas.

- **Inconsistencia Legal en la Justificación Interna y Externa**

Falta de Justificación Interna: El precedente de observancia obligatoria del TRASU (Exp. N°0032112-2019/TRASU/ST-RA) establece que las empresas operadoras deben proporcionar una motivación adecuada en sus resoluciones, cumpliendo con la justificación interna y externa. Sin embargo, el análisis de resoluciones de empresas muestra que a menudo no incluyen pruebas relevantes. La justificación interna debe exponer los hechos de forma clara y detallada, con argumentación coherente. Las empresas no realizan análisis exhaustivos ni establecen conexiones lógicas entre hechos y decisiones, lo que genera falta de fundamentación comprensible para el reclamante.

Falta de Justificación Externa: Además de la justificación interna, las resoluciones deben incluir una justificación externa, que se refiere a la vinculación de los hechos con los medios de prueba y las normas aplicables. Sin embargo, se ha verificado que muchas de las resoluciones emitidas carecen de este vínculo, ya



que las empresas no presentan las pruebas pertinentes o, en su defecto, no existe la presencia de medios probatorios que acrediten los hechos narrados. Esto implica que las decisiones tomadas por las empresas operadoras carecen de sustento probatorio, violando así el derecho del abonado a obtener una resolución motivada.

- **Inconsistencia Legal en la Adecuación de las Normas Legales**

Las resoluciones analizadas muestran una deficiente interpretación y aplicación de las normas legales. En muchos casos, las empresas operadoras no fundamentan adecuadamente sus decisiones en las normas pertinentes. La falta de una interpretación normativa correcta lleva a que el razonamiento lógico sea insuficiente y lo que se traduce en decisiones arbitrarias y carentes de sustento legal. De acuerdo con el precedente del TRASU y el artículo 33 del TUO del Reglamento de Reclamos, las empresas deben justificar sus decisiones no solo con base en las normas legales aplicables sino también en hechos acreditados. No obstante, en las resoluciones revisadas, se encontró que las empresas operadoras frecuentemente omiten citar las normas aplicables, no especifican los artículos relevantes y no demuestran cómo estos artículos se relacionan con los hechos del caso. Esta omisión constituye una vulneración de la normativa y del derecho del abonado a recibir una resolución motivada, basada en una aplicación razonable del derecho

Tabla 1

Consolidado de las resoluciones que reflejan inconsistencias legales en la motivación.

N° de Resolución	Motivación	Inconsistencias en la Motivación	Aplicación de las Leyes	Justificación Interna y Externa
0059949-2022-TRASU/OSIPTTEL	No estuvo motivada.	Falta de pruebas, ausencia de motivación clara.	Inciso 3 del art. 86, Inciso 1.2 del art. IV del TUO de la ley N°27444.	No se presentaron pruebas pertinentes.
00058344-2022-TRASU/OSIPTTEL	Insuficiente y sin medios de prueba.	No hubo justificación externa.	Art. 86 del TUO de la ley N°27444, Inciso 1.2 del art. IV.	Solo justificación interna.
0059163-2022-TRASU/OSIPTTEL	Motivación insuficiente.	Contradicción y vaguedad en los medios probatorios.	Inciso 1.2 del art. IV, Art. 3 y 6 del TUO de la ley N°27444.	Interna presente, externa no.
0056448-2022-TRASU/OSIPTTEL	No estuvo motivada.	Se archivó sin subsanar la petición.	Art. 31 del Reglamento de reclamos.	No se justificó claramente.
0054335-2022-TRASU/OSIPTTEL	Motivación insuficiente.	Inconsistencias en la aplicación de tarifas.	Art. 31 del Reglamento de reclamos, Inciso 3 del art. 86.	Interna incompleta, externa ausente.
0058242-2022-TRASU/OSIPTTEL	Motivación basada en hechos insuficientes.	No se verificó adecuadamente la prestación del servicio.	Consejo directivo N° 051-2018-CD/OSIPTTEL, Art. 31.	No se proporcionó justificación clara.
0055644-2022-TRASU/OSIPTTEL	Motivación insuficiente.	Falta de razonamiento lógico y justificación externa.	Inciso 1.2 del art. IV del TUO de la ley N°27444.	No se presentó justificación externa.
0058250-2022-TRASU/OSIPTTEL	Falta de motivación y justificación.	No se especificaron las razones.	Inciso 1.2 del art. IV del TUO de la ley N°27444.	No hay justificación interna ni externa.
0059139-2022-TRASU/OSIPTTEL	Motivación insuficiente.	No se proporcionaron detalles suficientes.	Artículo 61 y 68 del TUO de la ley N°27444.	Justificación interna, externa no presentada.
0065728-2022-TRASU/OSIPTTEL	Motivación insuficiente.	No se motivó ni justificó la falta de cobertura.	Inciso 1.2 del art. IV del TUO de la ley N°27444.	Interna incompleta, externa ausente.

Fuente: Elaboración propia.



Análisis del resultado

Las posibles inconsistencias legales en la motivación de las resoluciones emitidas por las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones en primera instancia se centran en dos aspectos principales:

Falta de Justificación Interna y Externa: Las empresas operadoras emiten decisiones sin presentar una justificación interna y externa adecuada. No existe una relación clara entre los hechos descritos y los medios de prueba aportados (si es que los hay), lo que contraviene el precedente de observancia obligatoria del TRASU (Exp. N°0032112-2019/TRASU/ST-RA). La carencia de pruebas pertinentes y la falta de un análisis exhaustivo de los hechos resultan en resoluciones que carecen de motivación.

Deficiente Aplicación de las Normas Legales: Las resoluciones carecen de un sustento legal sólido, ya que no se citan adecuadamente las normas aplicables ni se explican los motivos objetivos que fundamentan la decisión. Esta falta de fundamentación legal evidencia una interpretación normativa inadecuada y un razonamiento lógico vago, lo que deriva en decisiones arbitrarias que vulneran el derecho de los usuarios a obtener una resolución motivada.

En síntesis, las inconsistencias legales detectadas reflejan que las empresas operadoras, en primera instancia, no cumplen con los estándares legales requeridos para la motivación de las resoluciones en los procedimientos de reclamos por calidad. Esta deficiencia implica una vulneración de los derechos de los usuarios y evidencia la necesidad de mejorar los procedimientos internos de las empresas operadoras para garantizar que las decisiones sean fundamentadas de manera objetiva, clara y conforme a la normativa vigente.

4.1.3. Respeto al segundo objetivo específico

Explicar cómo se interpretan y aplican las leyes, precedentes administrativos y regulaciones de telecomunicaciones en las resoluciones de reclamos de calidad por el TRASU del OSIPTEL.

Para comprender la forma en que el TRASU del OSIPTEL interpreta y aplica las leyes, precedentes administrativos y regulaciones en las resoluciones de reclamos por calidad, es fundamental analizar las normas específicas y los precedentes jurídicos que se citan con mayor frecuencia en las resoluciones de segunda instancia. Estas normas y precedentes proporcionan el marco legal para la motivación de las resoluciones y orientan la correcta interpretación y aplicación de las leyes en el procedimiento administrativo.

- **Interpretación y Aplicación de Normas Específicas**
 - Inciso 3 del Artículo 86 del TUO de la Ley N° 27444

Interpretación: Establece la obligación de la empresa operadora de encauzar de oficio los procedimientos cuando se adviertan errores u omisiones del administrado. El TRASU aplica esta norma para garantizar que la empresa operadora, ante un reclamo, realice las investigaciones necesarias y encamine el procedimiento de manera correcta, esclareciendo los hechos antes de tomar una decisión.

Aplicación: En las resoluciones de segunda instancia, el TRASU interpreta esta norma como un mandato para que las empresas actúen proactivamente, sin esperar que el administrado subsane posibles errores o presente pruebas adicionales. La empresa debe esclarecer los hechos y presentar pruebas que



sustenten la decisión tomada, actuando en conformidad con el debido procedimiento.

- Inciso 1.2 del Artículo IV del Título Preliminar del TUO de la Ley N° 27444

Interpretación: Reconoce el derecho de los administrados a obtener decisiones motivadas y fundamentadas en derecho, garantizando el debido procedimiento. Este artículo se aplica en las resoluciones del TRASU para abordar las deficiencias detectadas en las resoluciones de primera instancia, donde las empresas a menudo vulneran este principio al no proporcionar una motivación adecuada.

Aplicación: El TRASU emplea esta norma para enfatizar que la decisión administrativa debe estar debidamente motivada, fundamentando las resoluciones en argumentos claros y lógicos. Esto incluye la evaluación de los hechos, la valoración de las pruebas y la interpretación normativa, asegurando así el respeto al debido procedimiento.

- Inciso 4 del Artículo 3 del TUO de la Ley N° 27444

Interpretación: Establece que la motivación es un requisito válido del acto administrativo y debe ser conforme a los hechos y normas vigentes. El TRASU aplica este artículo como un criterio básico para evaluar la legalidad de las resoluciones emitidas por las empresas operadoras.

Aplicación: En las resoluciones del TRASU, este artículo se cita para subrayar la importancia de una motivación clara y precisa, que conecte los hechos



con la normativa aplicable. Sin una motivación adecuada, la resolución se considera nula por carecer de los elementos esenciales del acto administrativo.

- Artículo 6 del TUO de la Ley N° 27444

Interpretación: Establece que la motivación debe ser expresa, detallando los hechos probados y las razones jurídicas que justifican la decisión. El TRASU usa esta norma para asegurar que las resoluciones de segunda instancia incluyan una motivación que articule los hechos del reclamo con las normas aplicables.

Aplicación: El TRASU aplica este artículo para garantizar que cada resolución esté respaldada por una justificación detallada y concreta, evidenciando cómo los hechos y la normativa se interrelacionan para sustentar la decisión adoptada.

- Artículo 33 del TUO del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Interpretación: Exige que todas las resoluciones expedidas por las empresas operadoras y por el TRASU estén debidamente justificadas, vinculando los hechos con los medios de prueba y las normas legales aplicadas.

Aplicación: En segunda instancia, el TRASU aplica esta norma para evaluar si las empresas operadoras cumplieron con el deber de motivar sus resoluciones en primera instancia. El TRASU se asegura de que las resoluciones contengan una descripción clara de los hechos, la normativa aplicable y la valoración de las pruebas, garantizando así la legalidad y transparencia de la decisión.



- **Interpretación y Aplicación de Precedentes Administrativos y Jurisprudencia**

- Expediente N° 3891-2011-RA/TC

Interpretación: Este precedente establece que todas las decisiones administrativas deben estar debidamente motivadas, indicando los hechos, las normas aplicables y el razonamiento lógico que fundamenta la decisión.

Aplicación: El TRASU utiliza este precedente para recalcar la importancia de la motivación en las resoluciones. Se asegura de que las resoluciones de segunda instancia no solo estén fundamentadas en la normativa vigente sino también en una interpretación lógica y razonable, demostrando que la decisión no es arbitraria sino basada en hechos y derecho.

- Expediente N° 0032112-2019/TRASU/ST-RA

Interpretación: Establece que la motivación de las resoluciones debe contener una justificación interna y externa. La justificación interna implica una clara descripción de los hechos, la relación con los medios de prueba y la normativa aplicable. La justificación externa se refiere a los sustentos fácticos y jurídicos que respaldan la decisión.

Aplicación: El TRASU recurre a este precedente para orientar la emisión de sus resoluciones, asegurando que cada decisión esté respaldada por una justificación completa, tanto interna como externa. Este precedente es esencial para garantizar que las resoluciones del TRASU estén motivadas de manera adecuada, respetando el debido procedimiento y los derechos de los usuarios.

Tabla 2

Consolidado de las resoluciones que reflejan la Interpretación y Aplicación de las Leyes y Precedentes

N° de Resolución	Normas Aplicadas	Interpretación de las Leyes	Aplicación de los Precedentes Administrativos
0059949-2022-TRASU/OSIPTTEL	Inciso 3 del art. 86, Inciso 1.2 del art. IV del TULO de la ley N°27444.	Deber de encauzar de oficio, derecho a una decisión motivada.	Exp. N°0032112-2019/TRASU/ST-RA, incumplimiento de especificaciones.
0058242-2022-TRASU/OSIPTTEL	Consejo directivo N° 051-2018-CD/OSIPTTEL, Art. 31.	Obligación de verificar la prestación del servicio.	No se proporcionó justificación clara.
0055644-2022-TRASU/OSIPTTEL	Inciso 1.2 del art. IV del TULO de la ley N°27444.	Derecho a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.	No se presentó justificación externa.
0058250-2022-TRASU/OSIPTTEL	Inciso 1.2 del art. IV del TULO de la ley N°27444.	Falta de motivación y justificación en la resolución.	No hay justificación interna ni externa.
0059139-2022-TRASU/OSIPTTEL	Artículo 61 y 68 del TULO de la ley N°27444.	Normas que protegen la calidad del servicio al cliente.	Justificación interna, externa no presentada.
0042982-2022-TRASU/OSIPTTEL	Inciso 1.2 del art. IV, Art. 3 del TULO de la ley N°27444.	Motivación expresa mediante relación directa y concreta.	Expediente N°3891-2011-RA/TC, necesidad de motivación objetiva.
0059949-2022-TRASU/OSIPTTEL	Inciso 3 del art. 86, Inciso 1.2 del art. IV del TULO.	Deber de encauzar de oficio, derecho a una decisión motivada.	Exp. N°0032112-2019/TRASU/ST-RA, incumplimiento de especificaciones.
00058344-2022-TRASU/OSIPTTEL	Art. 86 del TULO, Inciso 1.2 del art. IV.	Debe encauzar de oficio el procedimiento.	Exp. N°0032112-2019/TRASU/ST-RA, falta de justificación externa.
0059163-2022-TRASU/OSIPTTEL	Inciso 1.2 del art. IV, Art. 3 y 6 del TULO.	Principio del debido procedimiento, motivación clara.	Exp. N°0032112-2019/TRASU/ST-RA, motivación interna presente.
0054335-2022-TRASU/OSIPTTEL	Art. 31 del Reglamento, Inciso 3 del art. 86 del TULO de la ley N°27444.	No se deben efectuar cobros no sustentados en prestaciones.	Exp. N°0032112-2019/TRASU/ST-RA, necesidad de justificación interna.
0058242-2022-TRASU/OSIPTTEL	Consejo directivo N° 051-2018-CD/OSIPTTEL, Art. 31.	Calidad del servicio y tarifas deben ser evaluadas adecuadamente.	No se aplicaron precedentes administrativos.

N° de Resolución	Normas Aplicadas	Interpretación de las Leyes	Aplicación de los Precedentes Administrativos
0058250-2022-TRASU/OSIPTTEL	Inciso 1.2 del art. IV del TEO de la ley N°27444.	Derecho a una decisión motivada y fundada en derecho.	Exp. N°0032112-2019/TRASU/ST-RA, falta de motivación interna.
0054045-2022-TRASU/OSIPTTEL	Art. 61 y 68 del TEO de la ley N°27444.	Interpretación y aplicación de condiciones de uso del servicio.	No se precisó.
0056606-2022-TRASU/OSIPTTEL	Inciso 1.2 del art. IV del TEO de la ley N°27444.	Derecho a una decisión motivada como parte del debido procedimiento.	Exp. N°0032112-2019/TRASU/ST-RA, incumplimiento de justificación.
0071444-2022-TRASU/OSIPTTEL	Inciso 3 del art. 86 del TEO de la ley N°27444.	Contratos deben ser respetados, calidad del servicio es esencial.	No se presentó.
0058827-2022-TRASU/OSIPTTEL	Art. 28 del Reglamento, Inciso 1.2 del art. IV de TEO de la ley N°27444.	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio.	Exp. N°0032112-2019/TRASU/ST-RA, falta de especificaciones normativas.
0063546-2022-TRASU/OSIPTTEL	Art. 28 del Reglamento, Inciso 1.2 del art. IV.	Interpretación de los problemas de calidad y prestación.	Exp. N°0032112-2019/TRASU/ST-RA, incumplimiento en identificación de normas.
0059139-2022-TRASU/OSIPTTEL	Art. 61 y 68 del TEO de la ley N°27444.	Aplicación de condiciones de uso.	No se presentó.
0026283-2022-TRASU/OSIPTTEL	Art. 61 y 68 del TEO de la ley N°27444.	Problemas de señal y calidad deben ser resueltos.	No se presentó.
0042982-2022-TRASU/OSIPTTEL	Inciso 1.2 del art. IV, Art. 3 del TEO.	Motivación expresa mediante relación directa y concreta.	Expediente N°3891-2011-RA/TC, necesidad de motivación objetiva.
0035016-2022-TRASU/OSIPTTEL	Art. 28 del Reglamento, Inciso 1.2 del art. IV.	Evaluación de calidad del servicio, derecho a motivación.	Exp. N°0032112-2019/TRASU/ST-RA, justificación externa ausente.
0030866-2022-TRASU/OSIPTTEL	Art. 28 del Reglamento, Inciso 1.2 del art. IV.	Reclamos por calidad deben estar claramente motivados.	Exp. N°0032112-2019/TRASU/ST-RA, falta de justificación.
0018198-2024-TRASU/OSIPTTEL	Art. 28 del TEO, Art. IV inciso 1.2.	Calidad del servicio y cobertura, aplicación del debido procedimiento.	Expediente N°3891-2011-RA/TC, justificación requerida.

0018542-2024- TRASU/OSIPTTEL	Art. 28 del TUO, Art. IV inciso 1.2.	Prestación del servicio e idoneidad deben ser interpretadas adecuadamente.	Exp. N°0032112-2019/TRASU/ST- RA, incumplimiento en identificación de normas.
N° de Resolución	Normas Aplicadas	Interpretación de las Leyes	Aplicación de los Precedentes Administrativos
0018528-2024- TRASU/OSIPTTEL	Resolución del consejo directivo N°099-2022.	Calidad del servicio no debe ser considerada como facturación.	No se presentó.
0017771-2024- TRASU/OSIPTTEL	Inciso 3 del art. 86, Numeral 4 del art. 28.	Procedimiento de oficio ante errores, derecho a calidad continua.	Lineamiento 3.1 de la resolución N°00002-2021- TRASU/SP/OSIPTTEL.
0018222-2024- TRASU/OSIPTTEL	Inciso 3 del art. 86, Numeral 4 del art. 28.	Deber de encauzar de oficio el procedimiento administrativo por errores.	Lineamiento 3.1 de la resolución N°00002-2021- TRASU/SP/OSIPTTEL.
0017706-2024- TRASU/OSIPTTEL	Numeral 1 del art. 28 del TUO del Reglamento de reclamos.	Reclamos por facturación deben ser evaluados de acuerdo a las normas.	Lineamiento 3.1 de la resolución N°00002-2021- TRASU/SP/OSIPTTEL.
0017735-2024- TRASU/OSIPTTEL	Numeral 1 del art. 28 del TUO del Reglamento de reclamos.	Procedimiento en reclamos de facturación.	Lineamiento 3.1 de la resolución N°00002-2021- TRASU/SP/OSIPTTEL.

Fuente: Elaboración propia.



Análisis del resultado.

El TRASU del OSIPTEL interpreta y aplica las leyes, precedentes administrativos y regulaciones de telecomunicaciones de manera rigurosa y conforme a la normativa vigente. Cada resolución de segunda instancia es emitida con una fundamentación sólida, que incluye la identificación de los hechos, la valoración de las pruebas, la interpretación de las normas aplicables y el cumplimiento de los principios del derecho administrativo, como la motivación y el debido procedimiento. El TRASU utiliza las normas y precedentes para corregir las deficiencias de las resoluciones de primera instancia, en las cuales las empresas operadoras suelen omitir la adecuada motivación y fundamentación legal. En contraste, el TRASU asegura que sus resoluciones cumplan con los estándares legales, citando y aplicando las normas pertinentes de manera clara y precisa para garantizar decisiones justas y fundamentadas.



4.2. DISCUSIÓN

El análisis de los expedientes conforme al objetivo general, “Determinar cómo se llevan a cabo la motivación en las resoluciones de reclamos de calidad en la prestación de servicios, en las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, que fueron apeladas ante el TRASU del OSIPTEL”, revela una marcada diferencia entre las prácticas de motivación en las resoluciones de reclamos de las empresas operadoras y el TRASU del OSIPTEL. Mientras que el TRASU cumple con el artículo 33 del TUO del reglamento de reclamos, motivando adecuadamente sus decisiones con base en hechos, pruebas y normas aplicables, las empresas operadoras presentan deficiencias notables. Estas emiten resoluciones sin verificar los hechos ni fundamentar jurídicamente sus decisiones, lo que contraviene la teoría general del procedimiento administrativo y la teoría del acto administrativo (Morón, 2019; Cassagne, 2015). La falta de motivación y justificación en primera instancia viola el debido procedimiento y sobrecarga al TRASU con apelaciones.

A nivel internacional y nacional, estudios como los de Viñuales (2015) y Chambi (2018) subrayan la importancia de resoluciones motivadas para garantizar los derechos de los usuarios. Aunque se han implementado cambios regulatorios en el Perú para mejorar la calidad de los servicios y el procedimiento de reclamos, las empresas operadoras no han incorporado plenamente estas normas en sus prácticas.

En síntesis, los resultados muestran una discrepancia entre la teoría y la práctica administrativa en el contexto de los servicios públicos de telecomunicaciones en Perú. Mientras que el TRASU opera conforme a los principios del derecho administrativo, las empresas operadoras no cumplen con las obligaciones fundamentales como la motivación y la fundamentación de sus decisiones. Esto no solo representa una violación de la



normativa vigente sino también una vulneración del derecho al debido procedimiento de los usuarios. La carga procesal adicional generada para el TRASU debido a las apelaciones es una consecuencia directa de estas deficiencias, destacando la necesidad de un mayor control, supervisión y capacitación de las empresas operadoras en materia de procedimiento administrativo.

En cuanto al primer objetivo específico, se identifican claras deficiencias en las resoluciones de las principales empresas operadoras como Telefónica del Perú, América Móvil Perú, Entel Perú y Viettel Perú. Estas empresas no presentan pruebas suficientes, como informes técnicos o históricos de averías, lo que lleva a resoluciones sin justificación interna sólida. Además, citan normativas de manera general sin especificar las aplicables a cada caso, mostrando una falta de valoración probatoria y razonamiento lógico.

Esto contraviene la Teoría General del Procedimiento Administrativo (Cabrera y Quintana, 2020), que exige motivación y legalidad en los actos administrativos, y la Teoría del Acto Administrativo (Cassagne, 2015), que establece la necesidad de fundamentar decisiones en hechos y normas jurídicas específicas. La omisión de estos requisitos viola el artículo 3 inciso 4 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, vulnerando el debido procedimiento y el artículo 33 del TUO del Reglamento de Reclamos.

Estos hallazgos concuerdan con Ordóñez (2011) y Paredes (2013), quienes señalan que la falta de un procedimiento adecuado afecta los derechos fundamentales de los usuarios. En resumen, las empresas operadoras no cumplen con las exigencias legales y doctrinales en sus resoluciones, lo que resalta la necesidad de una mayor supervisión para garantizar decisiones justas y fundadas en derecho.



En cuanto al segundo objetivo específico, se observa que el TRASU del OSIPTEL interpreta y aplica de manera efectiva normas como el artículo 86 del TUO de la Ley N°27444 y el artículo 6 del TUO del Reglamento de Reclamos. Estas normas requieren que las empresas operadoras corrijan de oficio errores en los procedimientos y aseguran el derecho de los usuarios a recibir decisiones motivadas y fundamentadas en derecho. La actuación del TRASU se alinea con la Teoría General del Procedimiento Administrativo (Cabrera y Quintana, 2020), cumpliendo con los principios de legalidad y debido procedimiento, y con la Teoría del Acto Administrativo (Cassagne, 2015), que destaca la importancia de una adecuada motivación en las decisiones administrativas.

Los resultados coinciden con Romero (2016) en la importancia del debido procedimiento y la necesidad de resoluciones motivadas. Además, el TRASU muestra un esfuerzo por respetar y aplicar las normas coherentemente, en contraste con estudios como el de Sánchez (2020), que cuestionan la intervención del OSIPTEL. Comparado con Paredes (2013), que destaca la igualdad en procedimientos administrativos, el TRASU se presenta como una instancia que garantiza estos principios y garantías de usuario.

En conclusión, el TRASU del OSIPTEL se ajusta a los principios teóricos del procedimiento y acto administrativo, insistiendo en la motivación y fundamentación de sus resoluciones, lo que protege los derechos de los usuarios y promueve una administración justa en los servicios de telecomunicaciones.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se determinó que el TRASU del OSIPTEL cumple con lo establecido en el art. 33 del TUO del reglamento de reclamos, ya que sus resoluciones en segunda instancia están debidamente motivadas, considerando los hechos y vinculándolos con medios de prueba. En contraste, las empresas operadoras en primera instancia no cumplen con estas exigencias, emitiendo decisiones sin justificación interna ni externa, lo que vulnera el debido procedimiento y genera carga procesal adicional para el TRASU.

SEGUNDA: Las principales inconsistencias legales en las resoluciones de las empresas operadoras radican en la falta de justificación interna y externa. No se presentan medios de prueba ni se realizan valoraciones probatorias adecuadas, lo que conduce a decisiones arbitrarias que vulneran el derecho de los usuarios a obtener resoluciones motivadas y fundadas en derecho.

TERCERA: El TRASU interpreta y aplica de manera correcta las leyes, precedentes administrativos y regulaciones, garantizando el debido procedimiento en las resoluciones de reclamos por calidad. Las normas más aplicadas incluyen el art. 86 del TUO de la Ley 27444 y las disposiciones del TUO del reglamento de reclamos, asegurando así la protección de los derechos de los usuarios.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda que las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones implementen procedimientos internos más rigurosos para garantizar la debida motivación de las resoluciones de reclamos en primera instancia. Esto incluye capacitar al personal en la correcta aplicación de normas y en la importancia de vincular los hechos con los medios de prueba para asegurar que las resoluciones estén adecuadamente fundamentadas.

SEGUNDA: Las empresas operadoras deben establecer protocolos claros para la recopilación y presentación de pruebas en los reclamos por calidad de servicio. Es necesario mejorar los mecanismos de inspección técnica y documentación de las averías, de modo que las decisiones se basen en un análisis exhaustivo y objetivo de los hechos, garantizando así la justificación interna y externa de las resoluciones.

TERCERA: El TRASU del OSIPTEL debe continuar supervisando y asegurando el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables por parte de las empresas operadoras. Asimismo, se recomienda que se brinde orientación adicional a las empresas operadoras sobre la correcta interpretación y aplicación de la normativa vigente, reforzando la importancia de la debida motivación en la emisión de sus resoluciones.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alegría, L. (2020). Subsanaciones voluntarias en el proceso administrativo sancionador por incumplir resoluciones emitidas por el TRASU periodo 2015-2019, Iquitos-2019 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana].
- Atienza, M. (2013). Curso de argumentación jurídica. Curso de Argumentación Jurídica.
- Barreda L. (2022). Perú: radiografía del mercado de las telecomunicaciones móviles.
- Barrios E. (2015). Tres momentos críticos de la Teoría Fundamentada Clásica. 16, 31–47. <https://ve.scielo.org/pdf/sp/v16n1/art03.pdf>
- Cassagne, J. C. (2017). El acto administrativo: Teoría y régimen jurídico. Abeledo Perrot.
- Chambi, A. (2018). Evolución del reglamento de reclamos del sector telecomunicaciones [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano].
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS. Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Ley N° 27444.
- Duque E. (2015). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 15(25), 64–80. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>
- Escobedo, R. (2009). Metodología de la investigación cualitativa. Editorial Trillas.
- Figurroa, E. (2014). El derecho a la debida motivacion (G. Jurídica. (ed.)).
- Guamán E. (2018). La argumentación jurídica y la declaración de culpabilidad o inocencia del procesado. Redalyc, 347–379. <https://doi.org/10.26807/rfj.v0i3.50>
- Guevara G, Verdesoto A, & Castro N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). Dialnet, 3, 163–173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Hernández, F., & Baptista. (2014). Metodología de la investigación. In Editorial Mc Graw Hill Education: Vol. 6a ed.



- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas (6ta ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Herrera L. (2023). Efectividad de la garantía en la prestación de servicios. *Legis*, 1–6.
- Herrera M. (2019). La Sentencia. *Gaceta Laboral*, 15(1), 5–28.
- Herrera R. (2011). El Concepto De Calidad: Un Marco Conceptual. *Redalyc*, 16(1).
<https://doi.org/10.15517/ring.v16i1.648>
- Igartua, J. (2009). El razonamiento en las resoluciones judiciales.
- Igartua, J. (2009). Métodos cuantitativos y cualitativos de investigación en comunicación. Bosch.
- Landa, C. (2012). El derecho al debido proceso en la jurisprudencia (Diskcopy. (ed.)).
- Legislativo, P. (2018). Condiciones de uso de los servicios públicos de difusión y de servicios de valor añadido para acceder a internet. *El Peruano*, 11(1), 1–5.
- Ley No 27444. (2019). Texto Único Ordenado de la Ley No 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo No 004-2019-JUS, en adelante T.U.O. de la LPAG.
- Morón, J. (2019). Comentarios a la ley del Procedimiento Administrativo (Tomo I). *Gaceta Jurídica*.
- Ñaupá, M. (2015). Derecho de las telecomunicaciones: Régimen legal y jurídico. Editorial Jurídica.
- Ordóñez, J. (2011). El debido procedimiento administrativo en los organismos reguladores [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Organismo supervisor de inversión privada en Telecomunicaciones. (2022). Texto único ordenado del reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones. *El Peruano*, 1–64.



- Ortegón L, Wilches M, Andrea N, & Alejandro D. (2016). Exploración de atributos de valor percibido en operadores de telefonía móvil. Características y relaciones. 2016, 1–9.
- OSIPTTEL. (2020). Normativa vigente para empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones. OSIPTTEL.
- OSIPTTEL. (2020). Organismo supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones 2019. Resolución de Consejo Directivo No 109-2019-CD/OSIPTTEL.
- Pacori, J. (2020). Manual operativo del procedimiento administrativo general. Conforme al DS 004-2019-JUS TUO de la Ley 27444 (1ra ed.). Editorial Pacori.
- Pardo, D. (2023). La problemática de los servicios móviles en América Latina. Revista de Estudios Latinoamericanos.
- Paredes, C. (2013). El debido proceso administrativo: análisis de los procedimientos sancionatorios de telecomunicaciones, sanitario y eléctrico [Tesis de maestría, Universidad Católica de Chile].
- Pérez V. (2012). Motivación del Acto Administrativo: Análisis de criterios jurisprudenciales y admisibilidad de su omisión alegando la reserva de las actuaciones. Revista de Derecho de La Universidad de Montevideo, 37–54.
- Pérez, V. (2012). El acto administrativo motivado. Editorial Jurídica Continental.
- Poder legislativo. (2001). Ley 27336. Journal of the American Chemical Society, 123(10), 2176–2181. <https://cursa.ihmc.us/rid=1R440PDZR-13G3T80-2W50/4.Pautas-para-evaluar-Estilos-de-Aprendizajes.pdf>
- Poder legislativo. (2021). Norma que establece el regimen de calificación de infracciones del OSIPTTEL. Analytical Biochemistry, 11(1), 1–5.
- Poder legislativo. (2023). Ley No 31839. 41–42. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4863809/LEY 31839.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4863809/LEY_31839.pdf)
- Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTTEL.
- Rios L. (2021). Importancia de las telecomunicaciones en el desarrollo universal. Redalyc, 11, 13–15. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=91101103>



- Romero, M. (2016). El debido procedimiento en el proceso administrativo disciplinario [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo].
- Sánchez, J. (2020). Transgresión del deber de proteger a los usuarios de parte del estado, tipificado en el art. 65 de la CPP, a propósito de los medios extraordinarios al proceso administrativo de reclamos del OSIPTEL [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Tantalean I. (2022). La naturaleza de la empresa. *Scielo*, 52(136), 262–287. <https://doi.org/10.18566/rfdcp.v52n136.a11>
- Tantaleán R. (2016). Tipología De Las Investigaciones Jurídicas. *Dialnet*, 1–37.
- Tintín V. (2018). Arquitectura de redes de información. *Principios y conceptos*. 4(2), 103–122.
- Vargas Z. (2019). La Investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33(1), 155–165. <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/538>
- Verd, J., & Lozares, C. (2016). Introducción a la investigación cualitativa.
- Viñuales, J. (2015). El procedimiento administrativo de la administración europea: de la regulación sectorial a la construcción de un régimen general [Tesis de licenciatura, Universidad de España].
- Zegarra D. (1998). Concesión administrativa e iniciativa privada. In *THEMIS: Revista de Derecho* (3era edici, Issue 39).

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cómo se llevan a cabo la motivación en las resoluciones de reclamos de calidad en la prestación de servicios en las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones que fueron apeladas ante el TRASU del OSIPTEL?</p>	<p>Objetivo general Determinar cómo se llevan a cabo la motivación en las resoluciones de reclamos de calidad en la prestación de servicios, en las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, que fueron apeladas ante el TRASU del OSIPTEL.</p>	<p>CATEGORÍA Motivación en las resoluciones de reclamos de calidad Subcategorías: - Justificación interna y externa - Relación con medios probatorios - Aplicación de la normativa</p>	<p>Tipo de investigación: Básica Diseño: Dogmático Jurídico, teoría fundamentada Nivel: Descriptivo-analítico Enfoque: Cualitativo Método: Argumentación jurídica Población y muestra: 40 expedientes Técnica: Análisis documental Instrumento: Guía de análisis documental</p>
<p>Problemas específicos 1. ¿Cuáles son las posibles inconsistencias legales en la motivación de las resoluciones emitidas por las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones en los procedimientos de reclamos por calidad en la prestación de servicios? 2. ¿Cómo se interpretan y aplican las leyes, precedentes administrativos y regulaciones de telecomunicaciones en las resoluciones de reclamos de calidad por el TRASU del OSIPTEL?</p>	<p>Objetivos específicos 1. Definir cuáles son las posibles inconsistencias legales en la motivación de las resoluciones emitidas por las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones en los procedimientos de reclamos por calidad en la prestación de servicio. 2. Explicar cómo se interpretan y aplican las leyes, precedentes administrativos y regulaciones de telecomunicaciones en las resoluciones de reclamos de calidad por el TRASU del OSIPTEL.</p>	<p>CATEGORÍA 1 Inconsistencias legales en la motivación de las resoluciones Subcategorías: - Falta de medios probatorios - Ausencia de justificación interna y externa - Incorrecta aplicación normativa CATEGORÍA 2 Interpretación y aplicación de la normativa Subcategorías: - Aplicación de la normativa específica - Interpretación de precedentes administrativos - Cumplimiento del debido proceso</p>	



ANEXO 2. Instrumento

N° de resolución	Empresa operadora	Motivación	Inconsistencias legales en la motivación en primera instancia	Aplicación de las leyes	Interpretación de las leyes	Interpretación y aplicación de los precedentes administrativos
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
40.						



ANEXO 3. Expedientes analizados



RM-C-CAL246948-2024-P

Lima 30 de Marzo del 2024

Atención:

JHONATAN PAUL VILLAVICENCIO CHUMPITAZ
AV RIO MARAÑON 7A AAHH LAURA CALLER IBERICO
LOS OLIVOS - Lima - Lima

Asunto: Servicio No 912860509
Reclamo No: CAL-246948-2024

Hola JHONATAN

Es un gusto saludarte y a la vez dar respuesta a tu comunicación del día 24/03/2024, en la cual nos trasladaste tu reclamo por haber presentado problemas con el servicio y solicita la anulación de la factura 01/03/2024.

Hemos verificado tu histórico de consumos y validamos la existencia de tráfico originado desde tu línea móvil en el periodo cuestionado por lo que corresponde el pago del cargo fijo ya que encontramos que tu servicio se encuentra operativo.

Por tal motivo, tu reclamo ha sido declarado Infundado (*).

De no encontrarte conforme, puedes presentar apelación en nuestras oficinas, página web o canal telefónico, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente (**) directamente o mediante tu apoderado.

Nos despedimos garantizándote nuestro interés y dedicación en brindarte cada día un mejor servicio.

Cordialmente,

Darko Malasquez
Supervisión 1ra Instancia
Reclamos

(*) De acuerdo con el análisis del caso y los medios probatorios revisados, de acuerdo con lo establecido en la resolución N° 099-2022-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL y Resolución N°00003-2021-TRASU/SP/OSIPTEL. (**) De conformidad las instrucciones del artículo 65 y 54 de la Resolución N° 099-2022-CD/OSIPTEL, y los lineamientos establecidos en la Resolución N° 002-2021-GG/OSIPTEL y conforme el artículo 62 de la Resolución N° 099-2022-CD/OSIPTEL



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0010946-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN N.º 0017757-2024-TRASU/OSIPTEL

Lima, 22 de abril de 2024

RECLAMANTE	: JHONATAN PAUL VILLAVICENCIO CHUMPITAZ
EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
SERVICIO	: 912860509
MATERIA RECLAMADA	: Calidad en la prestación del servicio móvil postpago
CÓDIGO DE RECLAMO	: CAL-246948-2024
RESOLUCIÓN IMPUGNADA	: RM-T-CAL246948-2024-AE
RESOLUCIÓN DEL TRASU	: FUNDADO

VISTO: El expediente de la referencia, y en atención a la documentación obrante, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución en los siguientes fundamentos:

I. ANTECEDENTES:

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE presento su disconformidad, señalando que no se le están brindando los beneficios que le corresponden ya que tiene problemas para acceder a internet y para realizar llamadas, por lo que no reconoce la totalidad del monto facturado.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró *infundado* el reclamo, sustentando su decisión en lo siguiente:

Hola JHONATAN

Es un gusto saludarte y a la vez dar respuesta a tu comunicación del día 24/03/2024, en la cual nos trasladaste tu reclamo por haber presentado problemas con el servicio y solicita la anulación de la factura 01/03/2024.

Hemos verificado tu histórico de consumos y validamos la existencia de tráfico originado desde tu línea móvil en el periodo cuestionado por lo que corresponde el pago del cargo fijo ya que encontramos que tu servicio se encuentra operativo.

Por tal motivo, tu reclamo ha sido declarado Infundado (*).

3. EL RECLAMANTE interpuso recurso de apelación, manifestando su disconformidad con la respuesta del reclamo, solicitando la pronta respuesta.
 4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos, reiteró lo señalado en la resolución de primera instancia.
- II. CUESTION PREVIA**
5. Antes de entrar al análisis del caso, cabe indicar que el inciso 3 del artículo 86° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General - establece que es un deber de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales; su integridad, autenticidad y validez pueden ser verificadas en:
<https://verificar.firma.gob.pe/web/v/validador.html>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0010946-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

6. En aplicación de la norma antes mencionada y considerando la totalidad de la información obrante en el expediente, este Tribunal ha considerado que, si bien en el formulario de reclamo se registró la materia "Facturación y cobro", de la revisión de argumentos expuestos es posible colegir que EL RECLAMANTE cuestionó la "calidad en la prestación del servicio", debido a que el servicio tuvo problemas en las llamadas y acceso a internet en el periodo comprendido del 06 de diciembre de 2023 al 05 de enero de 2024.
7. Cabe indicar que, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTEL, se aprobó modificar el artículo 28, del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹, estableciendo que los reclamos por facturación y cobro no se incluyen dentro del concepto aquellas peticiones que tengan como sustento la calidad o idoneidad en la prestación del servicio, o cualquiera de las materias señaladas en los demás numerales del artículo 28, las mismas que serán tramitadas de acuerdo al objeto del reclamo. En ese sentido, el presente caso se evalúa como uno de falta del servicio.

III. ANÁLISIS DEL CASO

8. Al respecto, en el numeral 1.2. del artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General² (en adelante, T.U.O. de la LPAG), se reconoce que el derecho del administrado a obtener una decisión motivada y fundada en derecho forma parte del principio del debido procedimiento.
9. De otro lado, el artículo 3° del T.U.O. de la LPAG establece que la debida motivación constituye un requisito de validez del acto administrativo³, puntualizándose en el artículo 6° de la misma norma que la motivación debe ser expresa y mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico y la exposición de las razones jurídicas y normativas que, con referencia directa a los anteriores, justifican el acto adoptado. No siendo admisibles como motivación la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto.
10. En ese mismo sentido, el artículo 33° del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones⁴ (en adelante, el T.U.O. del Reglamento); señala que las resoluciones expedidas por las empresas operadoras y por el TRASU deberán cumplir, entre otros, con:

¹ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL del 7 de mayo de 2015 y sus modificatorias.

² Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS

³ T.U.O. de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

4. Motivación. - El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.

(...)"

⁴ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 99-2022-CD/OSIPTEL.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0010946-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

"1. Encontrarse debidamente motivadas, incluyendo expresamente los hechos relevantes del caso específico y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten la decisión, así como su correspondiente valoración. La motivación, cuando corresponda, puede sustentarse en la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de informes o similares obrantes en el expediente, los cuales constituirán parte integrante de las respectivas resoluciones y serán notificados conjuntamente con éstas.

*2. Señalar las normas legales aplicadas en cada caso, con indicación expresa del (los) artículo (s) que fundamenten la resolución; y,
(...)"*

11. A mayor abundamiento, el Tribunal Constitucional, mediante la sentencia recaída en el Expediente N° 3891-2011-RA/TC, ha precisado, respecto al derecho a la motivación de los actos administrativos, que las decisiones de la Administración deben contener una adecuada motivación, tanto de los hechos como de la interpretación de las normas o el razonamiento realizado⁵, debiendo expresar las razones objetivas que sustentan la decisión de la Administración, las cuales pueden y deben provenir no solo del ordenamiento jurídico vigente y aplicable al caso, sino de los propios hechos debidamente acreditados en el trámite del proceso⁶, permitiendo con ello que la Administración ponga en evidencia que su actuación no es arbitraria, sino que está sustentada en la aplicación racional y razonable del derecho⁷.
12. Complementariamente, en reiterada jurisprudencia el Tribunal Constitucional⁸ ha establecido que, en atención al contenido constitucionalmente garantizado del derecho de motivación, las resoluciones deben encontrarse debidamente sustentadas tanto en su dimensión interna como externa⁹.
13. El TRASU también ha recogido ello en el Precedente de Observancia Obligatoria recaído en el Expediente N° 0032112-2019/TRASU/ST-RA, en el cual se estableció que la EMPRESA OPERADORA debe cumplir con motivar debidamente las resoluciones que emite en su calidad de órgano resolutorio de primera instancia, debiendo observar la justificación interna y justificación externa de las mismas. En ese sentido, se determinó que una resolución cumple con la motivación interna, cuando incluye lo siguiente:
- Los hechos del caso específico y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten la decisión, lo que implica: (a) la pretensión del RECLAMANTE, con indicación expresa del concepto

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales; su integridad, autenticidad y la identidad del documento y
la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://verificar.firma.gob.pe/web/va/validador.html>

⁵ Tribunal Constitucional del Perú, STC 03891-2011-PA/TC, fundamento 17.

⁶ Tribunal Constitucional del Perú, STC 03891-2011-PA/TC, fundamento 19.

⁷ Tribunal Constitucional del Perú, STC 03891-2011-PA/TC, fundamento 18.

⁸ Tribunal Constitucional del Perú, STC 3943-2006-PA/TC, STC 728-2008-HC/TC, STC 04298-2012-PA/TC, STC 04101-2017-PA/TC, STC 01990-2017-PHC/TC, entre otros.

⁹ Así, en el Expediente N° 3943-2006-PA/TC, se ha precisado que el contenido constitucionalmente garantizado del derecho a la motivación queda delimitado, entre otros supuestos, cuando existe: (i) falta de motivación interna del razonamiento, la cual se presenta en una doble dimensión; por un lado, cuando existe invalidez de una inferencia a partir de las premisas que establece previamente el Juez en su decisión; y, por otro, cuando existe incoherencia narrativa, que a la postre se presenta como un discurso absolutamente confuso incapaz de transmitir, de modo coherente, las razones en las que se apoya la decisión; y (ii) deficiencias en la motivación externa; justificación de las premisas, que se presenta cuando las premisas de las que parte el Juez no han sido confrontadas o analizadas respecto de su validez fáctica o jurídica.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0010946-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

- reclamado y los argumentos que sustentan la misma, (b) los medios de prueba pertinentes actuados en el procedimiento, y (c) el resultado y hechos relevantes del caso concreto obtenidos de dicha actuación.
- ii. Identificación expresa de las normas jurídicas específicas aplicables al caso concreto, no siendo admisibles las citas legales genéricas que hagan referencias a cuerpos normativos en conjunto.
 - iii. Valoración probatoria, es decir, el razonamiento lógico a partir de los hechos que sirvan de fundamento para la aplicación de la norma respectiva para llegar a una determinada conclusión.
 - iv. Identificación completa de los dictámenes técnicos o legales, decisiones o informes que obren en el expediente que sirvan de sustento a la decisión, tratándose de motivación por remisión. Asimismo, estos documentos deben identificarse en el cargo de notificación.

14. Sobre el particular, de lo expuesto por el RECLAMANTE en el reclamo es posible determinar el concepto y motivo de su reclamo, conforme se aprecia en los considerandos 1 y 3 de la presente resolución; por lo que, este Tribunal evaluará si la resolución emitida cumple con la debida motivación.

15. En el presente caso, se advierte que la EMPRESA OPERADORA en la Resolución de Primera Instancia no actuó los medios de prueba idóneos aplicables al caso concreto, tales como "Constancia de medición de velocidad del servicio de Internet"¹⁰, "Diagrama de tráfico (Traffic View)"¹¹, "Registro de problemas de calidad y averías"¹² e "Informe de Atención de los Problemas de Calidad o Avería"¹³ "Constancia de conformidad a la solución del problema de calidad o avería"¹⁴, a fin

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales; su y modificaciones. La integridad del documento y
la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://verifirma.osipitel.gob.pe/web/verificador.html>

¹⁰ Es el documento que registra la velocidad (Up/Down Load) medida desde el punto donde el usuario se conecta a la red de la empresa operadora, con la herramienta TTD de la empresa operadora.

Dicho documento debe incluir:

- ✓ La fecha y hora en que se realiza la prueba.
- ✓ Dirección donde se realizó las pruebas.
- ✓ Printer de la medición.
- ✓ Velocidad contratada y velocidad garantizada.
- ✓ Velocidad obtenida de la medición.

¹¹ Es el documento que permite evaluar la operatividad, continuidad y el consumo de Banda Ancha en un determinado tiempo, en su máxima tasa la velocidad de acceso a Internet, o la de un circuito arrendado. Además, si el servicio se encuentra dentro de los parámetros de velocidad contratados de acuerdo a la configuración en el servidor principal donde administra toda la red, en concordancia a la tecnología y equipamiento.

¹² Acorde con la Relación de Medios Probatorios (aprobados mediante Resolución 003-2021-TRASU/SP/OSIPTEL), el Registro de problemas de calidad y averías, es el documento que permite evaluar los problemas de calidad y averías reportados por el usuario, desde la activación del servicio; así como, evaluar si se han realizado labores de mantenimiento correctivo o preventivo que pudieran haber afectado la prestación del servicio. En caso corresponda actuar el medio probatorio por un período determinado, deberá especificarse dicho período.

¹³ Documento que permite evaluar el conjunto de acciones que ha realizado la empresa operadora para atender los problemas de calidad o avería.

¹⁴ Es el documento que permite conocer si el usuario se encuentra conforme con la solución otorgada al problema de calidad o avería que comunicó a la empresa operadora.

Dicho documento debe incluir como mínimo los siguientes datos:

- Número del servicio
- Código asignado al problema de calidad o avería
- Fecha de la conformidad
- Nombre y apellidos completos, así como el número y tipo del documento legal de identificación del abonado que otorga la conformidad
- En caso sea un tercero el que otorga la conformidad, debe precisarse su nombre y apellidos completos, el número y tipo del documento legal de identificación y adicionalmente la relación de éste con el usuario.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0010946-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

de determinar si se registró el reporte de avería y si éste fue atendido, a efectos de determinar la correcta operatividad de los servicios.

16. Considerando ello, es posible concluir que el pronunciamiento emitido por la EMPRESA OPERADORA carece de justificación interna y por tanto no se encuentra debidamente motivado.
17. En atención a ello, al no haberse motivado adecuadamente la Resolución de Primera Instancia, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para declarar **fundado** el recurso interpuesto.
18. Ahora bien, respecto al ajuste solicitado por el RECLAMANTE, se informa que en atención a lo dispuesto en el artículo 20-A de Reglamento General de Tarifas¹⁵ solo corresponde un ajuste en la factura por temas de calidad cuando la EMPRESA OPERADORA no haya cumplido con prestar de manera efectiva el servicio, esto es cuando se ha producido una interrupción en el mismo. Por lo antes señalado y dado que los inconvenientes alegados por el RECLAMANTE no corresponden a interrupciones del servicio, no es posible atender su solicitud de ajuste.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL (Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL (Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones), los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL (Resoluciones N° 00001-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, 00002-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, Resolución N° 01-98-LIN-TRASU-OSIPTEL, Resolución N° 01-99-LIN-TRASU-OSIPTEL y Resolución N° 01-2000-LIN-TRASU-OSIPTEL), así como el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable,

HA RESUELTO:

1. Declarar **FUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por el RECLAMANTE por la calidad en la prestación del servicio móvil postpago, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por la EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que al haberse acogido favorablemente la pretensión del RECLAMANTE, se ha configurado la causal contenida en el numeral (i) del punto 3.3 del Anexo 8 al que hace referencia el artículo 72 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones; de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Conformidad del usuario a la solución otorgada, a través de su firma u otro modo que deje constancia indubitable de su conformidad, según el mecanismo empleado

Sin perjuicio de lo antes señalado, la conformidad con la solución a los problemas de calidad a que se hace referencia puede estar incluida en el Informe de Atención de Problemas de Calidad o Avería, o en la Inspección Técnica, mientras se cumpla con los requisitos mínimos antes señalados.

¹⁵ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTEL, modificado por el Artículo Segundo de la Resolución de Consejo Directivo 00172-2022-CD/OSIPTEL que aprueba la "Norma que modifica el Reglamento General de Tarifas".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0010946-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

2. **INFORMAR** al abonado que: (i) tiene expedito el derecho a resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes, contados a partir de la notificación de la presente resolución, estando prohibida la EMPRESA OPERADORA de imponerle penalidades o cobros similares por la terminación del contrato por dicha causal.

Firmado digitalmente por:
SILVA CÁRDENAS
Carlos Bernardino F-AU
20216072155 soft

**Vocal de la Sala Unipersonal 20 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios**

Información importante:

Esta resolución pone fin a la vía administrativa, por lo que no corresponde la interposición de recurso administrativo alguno ante el OSIPTEL.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales; su y modificaciones. La integridad del documento y
la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://verificar.firmas.gob.pe/web/v/validador.html>



AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
Órgano de Resolución en Primera Instancia

RESOLUCIÓN N° DAC-REC-R/SSF-000872-24

Lima, 8 de Abril de 2024

Señor(a) (ita)
Paul Ignacio Villagras Medina
P_VILLAGRAS@HOTMAIL.COM

Servicio : HFC
Código de Cliente : 49945260
Código de reclamo : 240098449

De nuestra mayor consideración:

Aprovechando previamente la ocasión para saludarlo muy cordialmente, queremos agradecerle la oportunidad que nos ha brindado para revisar lo sucedido en el caso de su reporte de Calidad e Idoneidad en la prestación del servicio recibido con fecha 1 de Abril de 2024, en relación a su servicio fijo, el mismo que con fecha 03.04.2024 al encontrarse en reclamo primera instancia, se emitirá un pronunciamiento, esperando atender su disconformidad de la mejor manera posible.

Al respecto, se procedió a revisar el "Histórico de Suspensiones y Reconexiones", con el objeto de comprobar la correcta operatividad del servicio de la referencia dentro del período analizado, validándose que el servicio en mención se ha brindado correctamente.

Es por ello que se intentó contactar para coordinar la fecha y hora de la visita con el fin de realizar algunos descartes en su domicilio; no obstante, no se logró contacto por un motivo ajeno a la Empresa.

En tal sentido, producto del análisis de los medios de prueba actuados y de conformidad con lo establecido en la normativa aplicable ¹, le informamos que su reclamo ha sido declarado **Infundado** en Primera Instancia.

Respecto a sus demás acotaciones acerca de que no le dieron información idónea ni resolvieron los problemas de internet, indicándole que no habían técnicos por la zona y solicita la devolución del pago de su recibo, cabe precisar que lo manifestado por usted no corresponde a materia de reclamo según el art. 28 de la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, según OSIPTEL, motivo por el cual debe declararse la improcedencia referente a este extremo.

Por otro lado, informarle que si Ud. no estuviera conforme con lo resuelto en este reclamo, puede interponer un recurso de apelación en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente, a fin de poder remitirlo a la siguiente instancia. Finalmente le recordamos que la presentación de los recursos debe realizarse utilizando los formularios respectivos, los cuales se encuentran a disposición en las oficinas de atención de reclamos o en nuestra página Web www.claro.com.pe.

Atentamente,

Janette Garay
Atención al Cliente Servicio Fijo
Servicio al Cliente

RLR/egh

¹ Según lo establecido en las Resoluciones de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL, N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

América Móvil Perú S.A.C.
Av. Nicolás Arriola 480, Torre Corporativa
Santa Catalina, La Victoria - Lima 13
Claro.com.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0011461-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN N.º 0018542-2024-TRASU/OSIPTEL

Lima, 25 de abril de 2024

RECLAMANTE	: PAUL IGNACIO VILLAGRAS MEDINA
EMPRESA OPERADORA	: AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
SERVICIO	: 49945260
MATERIA RECLAMADA	: • Calidad en la prestación del servicio de internet • Incumplimiento de condiciones contractuales
CÓDIGO DE RECLAMO	: 240098449
RESOLUCIÓN IMPUGNADA	: DAC-REC-R/SSF-000872-24
RESOLUCIÓN DEL TRASU	: FUNDADO: calidad en la prestación del servicio de internet IMPROCEDENTE: incumplimiento de condiciones contractuales

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, su y modificaciones. La integridad del documento y
la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://validos.firmas.gob.pe/web/vallibador.html>

VISTO: El expediente de la referencia, y en atención a la documentación obrante, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución en los siguientes fundamentos:

I. ANTECEDENTES

1. El RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la calidad en la prestación del servicio fijo, señalando que se comunicó con la empresa para realizar un reclamo por avería en el internet; la asesora Joselyn no le brindó solución al problema señalando que no había técnicos por la zona, así mismo solicitó la devolución del pago del recibo por no tener la velocidad indicada.
2. La EMPRESA OPERADORA, mediante Resolución de Primera Instancia, concluyó que el reclamo es *infundado*, indicando que del "Histórico de Suspensiones y Reconexiones" validó que el servicio se brindó correctamente, así mismo intentó contactar para coordinar la fecha y hora de la visita con el fin de realizar algunos descartes en su domicilio; no obstante, no se logró contacto por un motivo ajeno a la Empresa.
3. Al no estar de acuerdo con la Resolución de Primera Instancia, el RECLAMANTE presentó recurso de apelación, precisando que tiene una velocidad de 50 Mbps en el servicio de internet, sin embargo, pago por el servicio de 150 Mbps. Aunado a ello indicó que los técnicos no se apersonaron a verificar el problema de hace 6 meses.
4. La EMPRESA OPERADORA elevó dicho recurso conjuntamente con sus descargos, ratificando lo resuelto en la Resolución de Primera Instancia señalando que:
 - (i) del documento denominado Histórico de Reclamos se adjunta a la presente (documento que permite evaluar si durante el periodo reclamado se registraron reclamos generados por el cliente) se puede concluir que el cliente NO ha presentado reclamos por Calidad e idoneidad en la prestación del servicio que hagan alusión a inconvenientes con su servicio, antes del



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0011461-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

- presente procedimiento, por lo que, se desprende que el servicio se encontró operativo y a su entera disposición.
- (ii) se demuestra mediante el "Audio de intento de Comunicación y Reporte de CDR" (adjuntados al expediente) que intentamos comunicarnos con el cliente con el fin de coordinar fecha y hora de visita para realizar descartes en el servicio, sin embargo, el cliente indicó que el servicio está funcionando bien.

II. CUESTIÓN PREVIA

5. Antes de entrar al análisis del caso, cabe indicar que el inciso 3 del artículo 86° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General - establece que es un deber de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.
6. En aplicación de la norma antes mencionada y considerando la totalidad de la información obrante en el expediente, este Tribunal ha considerado que, si bien en el formulario de reclamo se registró la materia "Facturación y cobro", de la revisión de argumentos expuestos es posible colegir que EL RECLAMANTE cuestionó la "calidad en la prestación del servicio móvil".
7. Así mismo, del recurso de apelación se advierte que EL RECLAMANTE cuestionó el incumplimiento de condiciones contractuales, debido a que paga por el servicio de internet 150 Mbps y solo se le brinda 50 Mbps.
8. Cabe indicar que, el artículo 28° del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -en adelante el TUO del Reglamento-, establece que los reclamos por facturación y cobro no se incluyen dentro del concepto aquellas peticiones que tengan como sustento la calidad o idoneidad en la prestación del servicio, o cualquiera de las materias señaladas en los demás numerales del artículo 28, las mismas que serán tramitadas de acuerdo al objeto del reclamo. En ese sentido, el presente caso se evalúa como uno de calidad en la prestación del servicio móvil e incumplimiento de condiciones contractuales.

III. CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET:

9. Al respecto, en el numeral 1.2. del artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General² (en adelante, T.U.O. de la LPAG), se reconoce que el derecho del administrado a obtener una decisión motivada y fundada en derecho forma parte del principio del debido procedimiento.

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N.° 099-2022-CD/OSIPTEL de fecha 16 de junio de 2022, el cual entró en vigencia el 1 de abril de 2023.

² Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0011461-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

10. De otro lado, el artículo 3° del T.U.O. de la LPAG establece que la debida motivación constituye un requisito de validez del acto administrativo³, puntualizándose en el artículo 6° de la misma norma que la motivación debe ser expresa y mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico y la exposición de las razones jurídicas y normativas que, con referencia directa a los anteriores, justifican el acto adoptado. No siendo admisibles como motivación la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto.

11. En ese mismo sentido, el artículo 33° del Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones⁴ (en adelante, el Reglamento de Reclamos) señala que las resoluciones expedidas por las empresas operadoras y por el TRASU deberán cumplir, entre otros, con:

“1. Encontrarse debidamente motivadas, incluyendo expresamente los hechos relevantes del caso específico y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten la decisión, así como su correspondiente valoración. La motivación, cuando corresponda, puede sustentarse en la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de informes o similares obrantes en el expediente, los cuales constituirán parte integrante de las respectivas resoluciones y serán notificados conjuntamente con éstas.

*2. Señalar las normas legales aplicadas en cada caso, con indicación expresa del (los) artículo (s) que fundamenten la resolución; y,
(...)”*

12. A mayor abundamiento, el Tribunal Constitucional, mediante la sentencia recaída en el Expediente N° 3891-2011-RA/TC, ha precisado, respecto al derecho a la motivación de los actos administrativos, que las decisiones de la Administración deben contener una adecuada motivación, tanto de los hechos como de la interpretación de las normas o el razonamiento realizado⁵, debiendo expresar las razones objetivas que sustentan la decisión de la Administración, las cuales pueden y deben provenir no solo del ordenamiento jurídico vigente y aplicable al caso, sino de los propios hechos debidamente acreditados en el trámite del proceso⁶, permitiendo con ello que la Administración ponga en evidencia que su actuación no es arbitraria, sino que está sustentada en la aplicación racional y razonable del derecho⁷.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales; su integridad del documento y
la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://wps.firma.gob.pe/web/v/validador.html>

³ T.U.O. de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos
Son requisitos de validez de los actos administrativos:

4. Motivación. - El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.
(...)”

⁴ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL.

⁵ Tribunal Constitucional del Perú, STC 03891-2011-PA/TC, fundamento 17.

⁶ Tribunal Constitucional del Perú, STC 03891-2011-PA/TC, fundamento 19.

⁷ Tribunal Constitucional del Perú, STC 03891-2011-PA/TC, fundamento 18.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0011461-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

13. Complementariamente, en reiterada jurisprudencia el Tribunal Constitucional⁸ ha establecido que, en atención al contenido constitucionalmente garantizado del derecho de motivación, las resoluciones deben encontrarse debidamente sustentadas tanto en su dimensión interna como externa⁹.
14. El TRASU también ha recogido ello en el Precedente de Observancia Obligatoria recaído en el Expediente N° 0032112-2019/TRASU/ST-RA, en el cual se estableció que la EMPRESA OPERADORA debe cumplir con motivar debidamente las resoluciones que emite en su calidad de órgano resolutorio de primera instancia, debiendo observar la justificación interna y justificación externa de las mismas. En ese sentido, se determinó que una resolución cumple con la motivación interna, cuando incluye lo siguiente:
- Los hechos del caso específico y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten la decisión, lo que implica: (a) la pretensión del RECLAMANTE, con indicación expresa del concepto reclamado y los argumentos que sustentan la misma, (b) los medios de prueba pertinentes actuados en el procedimiento, y (c) el resultado y hechos relevantes del caso concreto obtenidos de dicha actuación.
 - Identificación expresa de las normas jurídicas específicas aplicables al caso concreto, no siendo admisibles las citas legales genéricas que hagan referencias a cuerpos normativos en conjunto.
 - Valoración probatoria, es decir, el razonamiento lógico a partir de los hechos que sirvan de fundamento para la aplicación de la norma respectiva para llegar a una determinada conclusión.
 - Identificación completa de los dictámenes técnicos o legales, decisiones o informes que obren en el expediente que sirvan de sustento a la decisión, tratándose de motivación por remisión. Asimismo, estos documentos deben identificarse en el cargo de notificación.
15. Sobre el particular, de lo expuesto por el RECLAMANTE en el reclamo es posible determinar el concepto y motivo de su reclamo, conforme se aprecia en los considerandos 1 y 3; por lo que, este Tribunal evaluará si la resolución emitida cumple con la debida motivación.
16. En el presente caso, se advierte que la EMPRESA OPERADORA en la Resolución de Primera Instancia no actuó el(los) medio(s) de prueba idóneo(s) aplicables al caso concreto, tales como "Registro de problemas de calidad y averías"¹⁰ e "Informe de

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales; su y modificaciones. La integridad del documento y
la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://verificar.firmas.gob.pe/web/validador.html>

⁸ Tribunal Constitucional del Perú, STC 3943-2006-PA/TC, STC 728-2008-HC/TC, STC 04298-2012-PA/TC, STC 04101-2017-PA/TC, STC 01990-2017-PHC/TC, entre otros.

⁹ Así, en el Expediente N° 3943-2006-PA/TC, se ha precisado que el contenido constitucionalmente garantizado del derecho a la motivación queda delimitado, entre otros supuestos, cuando existe: (i) falta de motivación interna del razonamiento, la cual se presenta en una doble dimensión; por un lado, cuando existe invalidez de una inferencia a partir de las premisas que establece previamente el Juez en su decisión; y, por otro, cuando existe incoherencia narrativa, que a la postre se presenta como un discurso absolutamente confuso incapaz de transmitir, de modo coherente, las razones en las que se apoya la decisión; y (ii) deficiencias en la motivación externa; justificación de las premisas, que se presenta cuando las premisas de las que parte el Juez no han sido confrontadas o analizadas respecto de su validez fáctica o jurídica.

¹⁰ Acorde con la Relación de Medios Probatorios (aprobados mediante Resolución 003-2021-TRASU/SP/OSIPTEL), el Registro de problemas de calidad y averías, es el documento que permite evaluar los problemas de calidad y averías reportados por el usuario, desde la activación del servicio; así como, evaluar si se han realizado labores de mantenimiento correctivo o preventivo que pudieran haber afectado la prestación del servicio. En caso corresponda actuar el medio probatorio por un periodo determinado, deberá especificarse dicho periodo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0011461-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

Atención de los Problemas de Calidad o Avería¹¹, o “Constancia de conformidad a la solución del problema de calidad o avería”¹² a efectos de determinar la correcta operatividad de los servicios.

17. Así mismo, de lo señalado la resolución de primera instancia, la EMPRESA OPERADORA indicó que intentó contactar para coordinar la fecha y hora de la visita con el fin de realizar algunos descartes en su domicilio; no obstante, no se logró contacto por un motivo ajeno a la Empresa, sin embargo se advierte que en los descargos del recurso de apelación señaló que mediante el “Audio de intento de Comunicación y Reporte de CDR” intentaron comunicarse con el cliente con el fin de coordinar fecha y hora de visita para realizar descartes en el servicio, sin embargo el cliente indicó que el servicio está funcionando bien, resultando información contradictoria e inconsistente.

18. Considerando ello, es posible concluir que el pronunciamiento emitido por la EMPRESA OPERADORA carece de justificación interna y por tanto no se encuentra debidamente motivado.

19. En atención a ello, al no haberse motivado adecuadamente la Resolución de Primera Instancia, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para declarar **fundado** el recurso interpuesto.

20. Ahora bien, respecto al ajuste solicitado por el RECLAMANTE, se informa que en atención a lo dispuesto en el artículo 20-A de Reglamento General de Tarifas¹³ solo corresponde un ajuste en la factura por temas de calidad cuando la EMPRESA OPERADORA no haya cumplido con prestar de manera efectiva el servicio, esto es cuando se ha producido una interrupción en el mismo. Por lo antes señalado y dado que los inconvenientes alegados por el RECLAMANTE no corresponden a interrupciones del servicio, no es posible atender su solicitud de ajuste.

IV. INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES:

21. Al respecto, el artículo 3° del TUO del Reglamento establece que la vía administrativa previa ante las propias empresas operadoras es obligatoria, por lo que este Tribunal no admitirá recursos de apelación que no estén referidos a procedimientos culminados ante los órganos establecidos por las empresas operadoras.

22. Asimismo, el artículo 32° del TUO del Reglamento, señala lo siguiente:

“Artículo 32°- Improcedencia del reclamo, recurso o queja. -

Los recursos serán declarados improcedentes cuando:

1. Hubieren sido presentados excediendo los plazos establecidos.

2. No se hubiere agotado la vía previa ante la empresa operadora.

¹¹ Documento que permite evaluar el conjunto de acciones que ha realizado la empresa operadora para atender los problemas de calidad o avería.

¹² Documento que permite conocer si el usuario se encuentra conforme con la solución otorgada al problema de calidad o avería que comunicó a la empresa operadora.

¹³ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTEL, modificado por el Artículo Segundo de la Resolución de Consejo Directivo 00172-2022-CD/OSIPTEL que aprueba la “Norma que modifica el Reglamento General de Tarifas”.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0011461-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

3. *Exista un procedimiento en trámite sobre el objeto del reclamo o se hubiere emitido una resolución firme o que hubiese causado estado en un anterior procedimiento.*

(...)"

23. En el presente caso, de la revisión de la documentación obrante en el expediente se advierte que, EL RECLAMANTE en su reclamo manifestó su disconformidad con la calidad en la prestación del servicio de internet; sin embargo, en el recurso de apelación hace referencia a su disconformidad con el incumplimiento de condiciones contractuales.
24. En ese sentido, este Tribunal advierte que al momento de la presentación del recurso de apelación no habría agotado vía previa ante LA EMPRESA OPERADORA respecto al incumplimiento de condiciones contractuales.
25. Por tanto, este Tribunal debe declarar **improcedente** el presente extremo del recurso interpuesto por EL RECLAMANTE.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales; su integridad del documento y
la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://vdos.firmas.peru.gob.pe/web/vdofirmas.html>

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL (Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL (Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones), los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL (Resoluciones N° 00001-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, 00002-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, Resolución N° 01-98-LIN-TRASU-OSIPTEL, Resolución N° 01-99-LIN-TRASU-OSIPTEL y Resolución N° 01-2000-LIN-TRASU-OSIPTEL), así como el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable,

HA RESUELTO:

1. Declarar **FUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por el RECLAMANTE por la calidad en la prestación del servicio de internet, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por la EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que al haberse acogido favorablemente la pretensión del RECLAMANTE, se ha configurado la causal contenida en el numeral (i) del punto 3.3 del Anexo 8 al que hace referencia el artículo 72 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones; de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
2. **INFORMAR** al abonado que: (i) tiene expedito el derecho a resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes, contados a partir de la notificación de la presente resolución, estando prohibida la EMPRESA OPERADORA de imponerle penalidades o cobros similares por la terminación del contrato por dicha causal.
3. Sin perjuicio del derecho reconocido en los dos párrafos precedentes y de conformidad con lo establecido en el artículo 91° del Reglamento, **ORDENAR** a la EMPRESA OPERADORA que:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0011461-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

- (i) En caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la presente resolución, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, realizar pruebas conjuntas con el RECLAMANTE a través de cualquier canal que le permita determinar la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que la EMPRESA OPERADORA no pueda solucionar los inconvenientes, deberá informar al RECLAMANTE sobre ello, precisando las razones, a fin de que pueda tomar una decisión respecto del servicio. En el caso que, la EMPRESA OPERADORA se encuentre imposibilitada de realizar las pruebas conjuntas, habiendo agotado las coordinaciones con el RECLAMANTE, deberá informar y acreditar dicha circunstancia a través de cualquier medio probatorio que deje constancia de las coordinaciones y que informó sobre estas coordinaciones a este último.
 - (ii) Dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalados en el numeral (i), comunicar al usuario, el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar lo ordenado.
 - (iii) Acreditar ante el TRASU el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales no pudo ejecutarlo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral precedente.
4. Declarar **IMPROCEDENTE** el recurso de apelación interpuesto por el RECLAMANTE por el incumplimiento de condiciones contractuales, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales; su integridad, autenticidad del documento y
la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://validos.firmas.gob.pe/web/vallibador.html>

Firmado digitalmente por:
THORSEN ORREGO DE
HURTADO Vanessa FAU
20216072155 soft

**Vocal de la Sala Unipersonal 43 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios**

Información importante:

Esta resolución pone fin a la vía administrativa, por lo que no corresponde la interposición de recurso administrativo alguno ante el OSIPTEL.



ANEXO 4. Declaración jurada de autenticidad de tesis



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Jhonn Yehefer Ccallo Chavez
identificado con DNI 70940478 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
Derecho

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:
"Prácticas e interpretaciones legales en las resoluciones de reclamos por calidad, emitidas
por las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones que
fueron impugnadas ante el TRASU del OSIPTEL"

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 12 de Setiembre del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



ANEXO 5. Autorización para el depósito de tesis en el Repositorio Institucional



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Jhonn Yehefer Ccallo Chavez identificado con DNI 70940478 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Derecho
informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

“ Prácticas e interpretaciones legales en las resoluciones de reclamos por calidad, emitidas por las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones que fueron impugnadas ante el TRASU del OSIPTEL ”

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 12 de Setiembre del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella