

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS  
POLÍTICAS**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
ABOGADA**

**ANÁLISIS JURÍDICO DE LA VÍA ADMINISTRATIVA Y  
SU EFICACIA ANTE EL RECLAMO POR CONTRATOS  
NO SOLICITADOS DE TELEFONÍA, CHACHAPOYAS,  
2019**

**Autora: Bach. Milena del Rocío Quispe Zuta**

**Asesor: Mg. Andrey Guerrero García**

Registro (        )

**CHACHAPOYAS – PERÚ**

**2022**

**DATOS DEL ASESOR DE TESIS**

Mg. Andrey Guerrero García

DNI N°: 46308959

Registro ORCID: 0000-0003-2460-3490

<https://orcid.org/0000-0003-2460-3490>

**Campo de la Investigación y el Desarrollo según la Organización para la  
Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)**

**-5.00.00 Ciencias sociales**

**-5.05.00 Derecho**

**-5.05.01 Derecho**

## **DEDICATORIA**

*A mis maravillosos padres Pedro y Carmen, quienes me han forjado como la persona que soy.*

*A mis hermanos Monica y Romel, quienes han estado siempre a mi lado apoyándome.*

*A todos los que me prestaron ayuda y motivaron para alcanzar mis anhelos, para todos ellos, dedico este trabajo con cariño.*

## **AGRADECIMIENTO**

*A mi asesor de tesis Mg. Andrey Guerrero García  
por su apoyo e ideas durante cada etapa de la  
presente investigación.*

*Al Ing. Michel Zelada, por sus aportes y sugerencias  
durante el desarrollo de esta tesis.*

*A la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de  
Mendoza y a todos mis docentes, de quienes recibí  
muchas enseñanzas y experiencias durante el  
transcurso de mi vida universitaria.*

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ  
DE MENDOZA**

Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI

*Rector*

Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN

*Vicerrector Académico*

Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN

*Vicerrectora de Investigación*

Dr. BARTON GERVASI SAJAMÍ LUNA

*Decano de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*



**UNTRM**

**REGLAMENTO GENERAL**  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

**ANEXO 3-K**

**VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (  )/Profesional externo (  ), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada ANÁLISIS JURÍDICO DE LA VÍA ADMINISTRATIVA Y SU EFICACIA ANTE EL RECLAMO POR CONTRATOS NO SOLICITADOS DE TELEFONÍA, CHACHAPOYAS - 2019 del egresado Bach. MILENA DEL ROCÍO QUISPE ZUTA de la Facultad de DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS Escuela Profesional de DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS de esta Casa Superior de Estudios.

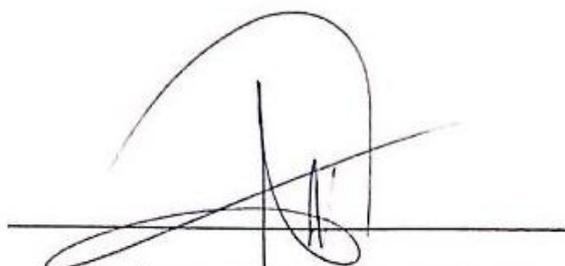


El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 25 de MAYO del 2022

Firma y nombre completo del Asesor

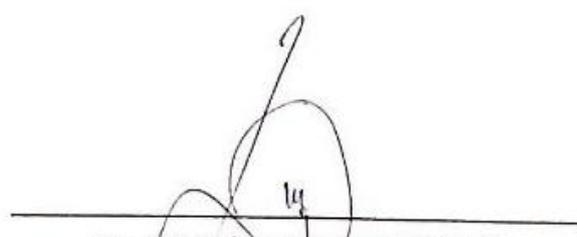
**JURADO EVALUADOR**



Mg. JOSÉ SANTOS VENTURA SANDOVAL  
*Presidente*



Mg. EDWIN MANUEL AGUILAR TORRES  
*Secretario*



Mg. ALEJANDRO CASTILLO SOSA  
*Vocal*



**ANEXO 3-O**

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

ANÁLISIS JURÍDICO DE LA VÍA ADMINISTRATIVA Y SU EFICACIA ANTE EL  
RECLAMO POR CONTRATOS NO SOLICITADOS DE TELEFONÍA CHACHAPOYAS, 2019

presentada por el estudiante ( )/egresado (X) MILENA DEL ROCÍO QUISE ZUÑA

de la Escuela Profesional de DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

con correo electrónico institucional 7067309932@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 15% % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual ( ) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene 15% % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.

Chachapoyas, 28 de JUNIO del 2022



SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....  
.....



**ANEXO 3-Q**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

En la ciudad de Chachapoyas, el día 12 de Julio del año 2022 siendo las 11AM horas, el aspirante: MILENA DEL ROCIO QUISE ZUMA, defiende en sesión pública presencial () a distancia ( ) la Tesis titulada: "ANÁLISIS JURÍDICO DE LA VÍA ADMINISTRATIVA Y SU EFICACIA ANTE EL RECLAMO POR CONTRATOS NO SOLICITADOS DE TELEFONÍA CHACHAPOYAS 2018", teniendo como asesor a Mg. ANDREY GUERRERO GARCIA, para obtener el Título Profesional de ABOGADO, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio

Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Mg. JOSE MANUEL VERMUDA SANDOVAL

Secretario: Mg. EDUIN MANUEL AGUILAR TORRES

Vocal: Mg. ALEJANDRO CASTILLO SOSA

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado ()                      Desaprobado ( )

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 12 PM horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

[Signature]  
SECRETARIO

[Signature]  
VOCAL

[Signature]  
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:



## ÍNDICE GENERAL

|  |      |
|--|------|
| DATOS DEL ASESOR .....   | ii   |
| DEDICATORIA.....   | iii  |
| AGRADECIMIENTO .....   | iv   |
| AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ<br>DE MENDOZA DE AMAZONAS ..... | v    |
| VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS .....   | vi   |
| JURADO EVALUADOR DE LA TESIS.....  | vii  |
| CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS.....  | viii |
| ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....  | ix   |
| ÍNDICE GENERAL .....   | x    |
| ÍNDICE DE TABLAS .....   | xi   |
| ÍNDICE DE FIGURAS .....  | xiii |
| RESUMEN .....  | xiv  |
| ABSTRACT.....  | xv   |
| I. INTRODUCCIÓN.....   | 16   |
| II. MATERIAL Y MÉTODOS.....  | 22   |
| III. RESULTADOS .....  | 26   |
| IV. DISCUSIÓN.....   | 48   |
| V. CONCLUSIONES .....  | 60   |
| VI. RECOMENDACIONES .....  | 63   |
| VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....   | 64   |
| ANEXOS.....  | 69   |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. Resultados de la pregunta 1. ¿Usted, ha sido usuario de alguna de las empresas operadoras de Comunicaciones, durante el año 2019? .....  | 26 |
| Tabla 2. Resultados de la pregunta 2. ¿Usted, ha interpuesto algún reclamo a nivel administrativo con motivo de un contrato no solicitado en las empresas operadoras de telefonía, durante el año 2019? ..... | 27 |
| Tabla 3. Resultados de la pregunta 3. ¿Qué respuesta recibió al interponer un reclamo por contrato no solicitado en las empresas operadoras de telefonía, durante el año 2019? ..                             | 28 |
| Tabla 4. Resultados de la pregunta 4. ¿Considera que los mecanismos para presentar el Reclamo son los adecuados?.....   | 29 |
| Tabla 5. Resultados de la pregunta 5. ¿Considera usted que la vía administrativa es la adecuada para presentar los reclamos? .....  | 29 |
| Tabla 6. Resultados de la pregunta 6. ¿Considera usted que los plazos establecidos para dar resolución a su reclamo son los adecuados?.....   | 30 |
| Tabla 7. Resultados de la pregunta 7. ¿El procedimiento para interponer el reclamo, le resultó adecuado?.....   | 31 |
| Tabla 8. Resultados de la pregunta 8. ¿Recibió respuesta a su reclamo de forma oportuna? .....  | 32 |
| Tabla 9. Resultados de la pregunta 9. ¿Usted, recurrió a OSIPTEL para recibir orientación con motivo de un contrato no solicitado en las empresas operadoras de telefonía, durante el año 2019?.....          | 33 |
| Tabla 10. Resultados de la pregunta 10. ¿La información recibida por el orientador de OSIPTEL, para interponer el reclamo por contratos no solicitados fue la adecuada?....                                   | 34 |
| Tabla 11. Resultados de la pregunta 11 ¿Considera usted, que la intervención de OSIPTEL, fue determinante para la resolución de su reclamo? .....   | 35 |
| Tabla 12. Resultados de la pregunta 12 ¿Usted se encuentra conforme con la respuesta a su reclamo? .....  | 36 |
| Tabla 13. Resultados de la pregunta 13. ¿Cómo calificaría usted, la solución ante el reclamo de los contratos no solicitados en las empresas operadoras de telefonía? .....                                   | 37 |
| Tabla 14. Expediente analizado N° 01.....   | 39 |
| Tabla 15. Expediente analizado N° 02.....   | 40 |
| Tabla 16. Expediente analizado N° 03.....   | 40 |

|   |    |
|---|----|
| Tabla 17. Expediente analizado N° 04..... | 41 |
| Tabla 18. Expediente analizado N° 05..... | 42 |
| Tabla 19. Expediente analizado N° 06..... | 43 |
| Tabla 20. Expediente analizado N° 07..... | 43 |
| Tabla 21. Expediente analizado N° 08..... | 44 |
| Tabla 22. Expediente analizado N° 09..... | 45 |
| Tabla 23. Expediente analizado N° 10..... | 46 |
| Tabla 24. Expediente analizado N° 11..... | 46 |
| Tabla 25. Expediente analizado N° 12..... | 47 |
| Tabla 26. Expediente analizado N° 13..... | 47 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1. Resultados de la pregunta 1. ¿Usted, ha sido usuario de alguna de las empresas operadoras de Comunicaciones, durante el año 2019? .....  | 26 |
| Figura 2. Resultados de la pregunta 2. ¿Usted, ha interpuesto algún reclamo a nivel administrativo con motivo de un contrato no solicitado en las empresas operadoras de telefonía, durante el año 2019? ..... | 27 |
| Figura 3. Resultados de la pregunta 3. ¿Qué respuesta recibió al interponer un reclamo por contrato no solicitado en las empresas operadoras de telefonía, durante el año 2019? .....                          | 28 |
| Figura 4. Resultados de la pregunta 4. ¿Considera que los mecanismos para presentar el Reclamo son los adecuados?.....   | 29 |
| Figura 5. Resultados de la pregunta 5. ¿Considera usted que la vía administrativa es la adecuada para presentar los reclamos? .....  | 30 |
| Figura 6. Resultados de la pregunta 6. ¿Considera usted que los plazos establecidos para dar resolución a su reclamo son los adecuados?.....   | 31 |
| Figura 7. Resultados de la pregunta 7. ¿El procedimiento para interponer el reclamo, le resultó adecuado?.....   | 32 |
| Figura 8. Resultados de la pregunta 8. ¿Recibió respuesta a su reclamo de forma oportuna? .....  | 33 |
| Figura 9. Resultados de la pregunta 9. ¿Usted, recurrió a OSIPTEL para recibir orientación con motivo de un contrato no solicitado en las empresas operadoras de telefonía, durante el año 2019? .....         | 34 |
| Figura 10. Resultados de la pregunta 10. ¿La información recibida por el orientador de OSIPTEL, para interponer el reclamo por contratos no solicitados fue la adecuada?...                                    | 35 |
| Figura 11. Resultados de la pregunta 11 ¿Considera usted, que la intervención de OSIPTEL, fue determinante para la resolución de su reclamo? .....   | 36 |
| Figura 12. Resultados de la pregunta 12 ¿Usted se encuentra conforme con la respuesta a su reclamo? .....  | 37 |
| Figura 13. Resultados de la pregunta 13. ¿Cómo calificaría usted, la solución ante el reclamo de los contratos no solicitados en las empresas operadoras de telefonía? .....                                   | 38 |

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad realizar un Análisis jurídico de la vía administrativa y su eficacia ante el reclamo por contratos no solicitados de telefonía, lo cual fue verificado mediante los reclamos por contratación no solicitado ante la empresa operadora de Chachapoyas, y la intervención de OSIPTEL, cuya muestra de estudio estuvo conformada por 26 expedientes de reclamos presentados por los abonados durante el año 2019. El presente trabajo corresponde a una investigación de tipo no experimental, de enfoque cualitativo, de índole descriptivo.

Para tal propósito, se consideró la información obtenida de los resultados, el cual fue posible gracias al uso de los instrumentos como: ficha de recojo de información y encuesta. Estos fueron procesados mediante el uso de la estadística descriptiva, representados mediante gráficos para una mejor comprensión, las cuales fueron desarrollados de forma clara y precisa, haciendo referencia al problema de investigación, objetivos de la investigación e hipótesis, y de esa manera arribar a un análisis del problema planteado y debate. Asimismo, se llegó a las conclusiones y recomendaciones que ayudaron a la solución del problema.

**Palabras claves:** Vía Administrativa, Empresas operadoras, eficacia, reclamo por contratos no solicitados, OSIPTEL.

## **ABSTRACT**

The purpose of this investigation was to carry out a legal analysis of the administrative route and its effectiveness in the face of the claim for unsolicited telephone contracts, which was verified through unsolicited contracting claims before the Chachapoyas operating company, and the intervention of OSIPTEL, whose study sample consisted of 26 claim files submitted by subscribers during the year 2019. The present work corresponds to a non-experimental research, qualitative approach, descriptive nature.

For this purpose, the information obtained from the results will be lost, which was possible thanks to the use of instruments such as: information collection sheet and survey. These were processed through the use of descriptive statistics, represented by graphs for a better understanding, which were developed in a clear and precise way, referring to the research problem, research objectives and hypotheses, and thus arriving to an analysis of the problem posed and debate. Likewise, the conclusions and recommendations that helped to solve the problem were reached.

**Key words:** Administrative route, operating companies, efficiency, claim for unsolicited contracts, OSIPTEL.

## I. INTRODUCCIÓN

El servicio de telecomunicaciones constituye un vehículo de pacificación y desarrollo de una sociedad, razón por la cual se declaró de interés nacional dicho servicio, reconociendo que toda persona tiene derecho a usar y prestar el servicio de telecomunicaciones; de igual forma, toda persona tiene derecho a la inviolabilidad y secreto de las telecomunicaciones, por ello el Estado es un ente garantizador de dicho servicio, conforme así se expresó en el Decreto Legislativo N° 702 (1991, p. 2).

Asimismo, dicho servicio se clasifica en: a) servicios portadores, b) teleservicios o servicios finales, c) servicios de difusión, y d) servicio de valor añadido; los mismos que son brindados tanto a nivel público o privado. Ahora con respecto a los teleservicios o servicios finales, tenemos que dicho servicio comprende aquel que brinda el servicio de telefonía fijo y móvil, el servicio de Fax, el servicio de Telegrama y el servicio de Radio Comunicación, los mismos que son brindados a cualquier persona, sea natural o jurídica, conforme al Decreto Legislativo N° 702 (1991, p. 6).

Además, para obtener los teleservicios o servicios finales se requiere que el usuario y la empresa operadora, mediante contrato se establezca la duración del servicio, el plan de servicio, la tarifa del servicio, el plazo para la instalación del servicio y la correspondiente firma para la obtención del servicio, entre otros requisitos que establezca la entidad para el otorgamiento del servicio de Telecomunicaciones, el mismo que estará supervisado por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL (Decreto Legislativo N° 702, 1991 p. 13).

Ahora, al haberse establecido que el servicio de Telecomunicaciones constituye un derecho del usuario, corresponde verificar si tal derecho se encuentra garantizado mediante un debido procedimiento en caso de vulneración, para ello recurrimos a la ley N° 29571 – Ley que regula el Código de protección y defensa del Consumidor, donde señala que es política del estado la protección de los derechos del consumidor, definiendo que los usuarios o consumidores son aquellos que adquieren, utilizan o disfrutan de un determinado servicio o producto destinado para los fines de su actividad (2019, p. 5).

También, el estado garantiza un servicio adecuado y los fiscaliza, orientando sus acciones a defender los intereses del consumidor, para ello el estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos que pueda presentarse entre el proveedor y el

consumidor, quienes pueden solucionar sus diferencias mediante la presentación de reclamos por parte del consumidor y a partir de ello, brindarse soluciones o alternativas de solución como son: la conciliación, la mediación, etc., por ello, el Estado debe garantizar el acceso a un proceso administrativo ágil y eficaz que busque la solución de su conflicto atendiendo a los intereses del consumidor (Ley N° 29571 2019, p. 7).

Del mismo modo, el Estado promueve una cultura de protección al consumidor y la buena fe en los contratos, estableciendo como derechos la protección del consumidor, la protección de sus intereses económicos, el derecho a la reparación por daños y perjuicios y la protección de sus derechos mediante un procedimiento administrativo eficaz y ágil, el cual debe ser gratuito ante el reclamo que se pueda interponer, así como el derecho a la reparación e indemnización que pueda generarse a partir de un acto de afectación de los derechos del consumidor; lo que permite afirmar que los derechos del consumidor o usuario se encuentran protegidos por el estado mediante un procedimiento administrativo ágil, eficiente y eficaz.

En cuanto la contratación del servicio no solicitado, tenemos que es aquel en el cual la empresa operadora, imputa al usuario un servicio que no ha requerido y se le exige un cobro sin haber contratado el servicio, lo cual es evidente que afecta los derechos del consumidor, quien ante tal situación puede interponer el reclamo, el mismo que puede ser interpuesto a través de la vía web de la empresa operadora, vía teléfono o constituyéndose hasta la propia entidad operadora donde puede llenar los formatos que indican la presentación del reclamo por escrito.

Respecto al reclamo, tenemos que el usuario que interpone dicho reclamo, la empresa operadora debe entregar el código de reclamo, así como la confirmatoria que ha presentado su reclamo puesto que a partir de ella la empresa o entidad tiene 20 días hábiles para resolver el reclamo y 5 días hábiles para notificar la resolución y en caso de que el usuario no estuviera de acuerdo con los resuelto por la primera instancia puede interponer el recurso de apelación dentro de los 15 días hábiles, motivando que con ello el recurso sea elevado ante el TRASU –Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios- quien tendrá el plazo no mayor de 25 días para resolver la apelación y 5 días hábiles para notificar la resolución final que da por agotada la vía administrativa previa en el procedimiento por reclamo por contratación no solicitada (OSIPTTEL 2022, p. 2).

Es así, que el Estado garantiza un proceso efectivo en aras de protección de los derechos de los usuarios frente a los reclamos por contrato no solicitados en telecomunicaciones se requiere de un procedimiento efectivo y que brinde una solución pronta conforme así lo ha señalado la Ley N° 27444 (2019), que refiere que las personas jurídicas que presenten servicios públicos deben contar con procedimientos efectivos y que dicho procedimiento debe ser célere y eficaz (p. 4); tal procedimiento ha sido establecido que para el reclamo ante las empresas operadoras se debe llevar a cabo mediante una vía previa (Resolución del Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTTEL, 2019, p. 3).

Para ello, se estableció una fase previa del proceso administrativa de carácter gratuito y no requiere de la asistencia de un abogado para la activación de dicha vía, pues solo se requiere la presentación de un reclamo, el mismo que no debe estar condicionado y ante su presentación la empresa debe registrar el código del reclamo, los datos de quien interpone el reclamo, la materia del reclamo, fecha de reclamo, etc. reclamo que debe ser interpuesto en las oficinas de las empresas operadoras, debiendo la entidad elaborar formatos de reclamos o quejas (Resolución del Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTTEL, 2019, p. 7).

Por otro lado, la empresa operadora una vez recepcionado el reclamo, puede brindar una solución anticipada al reclamo por la contratación no solicitada o la imputación de la contratación de un servicio de telecomunicaciones, donde se le exige el pago por un servicio no solicitado o donde el usuario no expresó su consentimiento, reclamo que puede ser declarado inadmisibles cuando se advierta que el usuario no cumple con los requisitos exigidos para la interposición del reclamo a quien se le otorgará 3 días hábiles para subsanar su reclamo o en su caso puede ser declarado improcedente cuando el usuario hubiera presentado el reclamo excediendo los plazos establecidos o el reclamo no se encuentra dentro de la competencia de la operadora o existe un procedimiento distinto para el reclamo.

Entonces dentro de las materias reclamables se encuentra la contratación no solicitada, por tanto el usuario una vez conocida la contratación no solicitada debe interponer su reclamo y la empresa operadora tiene hasta 20 días hábiles para dar respuesta al reclamo y de no haber respuesta operará el silencio administrativo positivo o de existir respuesta y no estar satisfecho con lo resuelto tiene 15 días para interponer el recurso de apelación el cual estará a cargo del TRASU que tiene 25 días para resolver, quien de no dar respuesta

en dicho plazo se entenderá como denegado el reclamo y por lo tanto se habilita al usuario a recurrir a la sede judicial.

Por otra parte, respecto a la problemática de los servicios no solicitados, éste constituye un problema no solo en la región de Amazonas, donde se presentaron 26 reclamos, sino también en la Región de La Libertad, conforme se hizo de conocimiento en el año 2019, donde al mes de junio de 2021 se registró 60 quejas por la contratación de servicios de telecomunicaciones no solicitados, conforme así lo dio a conocer el jefe de OSIPTEL de dicha región, quien precisó que los reclamos que se presentaron tuvieron como característica que el usuario al tomar conocimiento de la imputación de una deuda, advirtió que se había generado una deuda por un servicio que no había solicitado, conforme así se publicó en el portal del diario El Correo (2021, p. 2).

En ese orden de ideas, al constituir el servicio de telecomunicaciones un derecho del usuario, el mismo que ha sido declarado de interés nacional y ante la problemática expuesta, se requiere hacer efectivo los derechos del usuario, mediante el acto de reclamar por el servicio no contratado de telefonía, el mismo que como hemos referido se efectúa mediante un procedimiento administrativo previo para así hacer efectivo el reclamo; sin embargo, según Heredia, al efectuar la investigación respecto a la efectividad del reclamo, señaló que la vía administrativa por reclamos de los consumidores, en un 90% de personas encuestadas, señalaron que al haber sufrido un problema con los servicios de telefonía, específicamente por el servicio no contratado, y al haber iniciado el procedimiento, éste resultó deficiente o tardío (2017, p. 109).

Problemática que también fue observada por Valladares (2015), quien, al analizar el régimen de sanciones en las telecomunicaciones, señaló que OSIPTEL no ejerció su potestad administrativa frente a los reclamos por servicios no contratados (p. 108). Problemática que también ha sido evaluada por OSIPTEL, que en el año 2020 elaboró el Rankin de calidad de atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones, donde se advirtió que la meta establecida para cada empresa operadora respecto a la calidad de atención en sus servicios era de 75% sobre la base de 100, sin embargo las empresas operadoras solo alcanzaron en el caso de la empresa de telefonía Claro, esta solo alcanzó el 71%, Bitel alcanzó el 61.7%, Entel alcanzó el 61.3% y Movistar el 60%, lo que implica que las empresas operadoras requieren de mejorar sus esfuerzos para

brindar una mejor calidad en la atención al usuario y sobre todo brindar soluciones inmediatas en el caso de los contratos no solicitados (p. 2).

Son estas problemáticas e investigaciones que han permitido formular el siguiente problema: ¿Es eficaz la vía administrativa ante el reclamo de los contratos no solicitados en las empresas operadoras de telefonía, Chachapoyas - 2019?, puesto que lo que se pretende conocer es la eficacia de la vía administrativa y la protección de los derechos los usuarios de las empresas de telefonía.

De la misma forma, se ha planteado como objetivo general: Analizar jurídicamente si la vía administrativa es eficaz ante el reclamo de los contratos no solicitados en las empresas operadoras de telefonía, Chachapoyas - 2019, y de esta forma brindar una respuesta a nuestra hipótesis respecto a que la vía administrativa en las empresas operadoras ante el reclamo de contratos no solicitados en la ciudad de chachapoyas en el año 2019 resulta eficaz, puesto que ampara los reclamos de los usuarios ante los contratos no solicitados.

De la distribución de la presente investigación se encuentra distribuida en 07 ítems, donde en el ítem I, denominado Introducción, se describe en forma sintética el contenido de la realidad problemática y las razones por las cuales se justifica la investigación.

En el ítem II, denominado material y métodos, se precisa el objeto de estudio, el diseño de investigación, la misma que consiste en un modelo no experimental, de modo transversal, tipo descriptivo; la población se encuentra constituida por 26 expedientes de reclamos de usuarios a quienes se les imputó la contratación no solicitada de servicios de telefonía durante el año 2019 en la ciudad de chachapoyas, siendo que los métodos utilizados fueron principalmente el método explicativo, método inductivo-deductivo y método dogmático; las técnicas utilizadas fueron la observación directa no participante, donde se utilizó la ficha de recojo de información y la encuesta.

En el ítem III, denominado resultados, se presentan los hallazgos producto de la investigación, los mismos que son expresados en tablas estadísticas y gráficos de pastel y barras, los mismos que son complementados con interpretaciones, de acuerdo a los objetivos generales y específicos establecidos previamente.

En el ítem IV, denominado discusión de resultados, se realizó la discusión de los resultados obtenidos, producto de la información recabada, cuyos resultados fueron

contrastados con las diversas teorías e investigaciones que respaldan la investigación, destacando además nuestra opinión sobre la validez de los resultados y estableciendo la relación con los objetivos, problema e hipótesis planteada.

En la parte final del informe, comprende el ítem V referido a las conclusiones, el ítem VI que se refiere a las recomendaciones y el ítem VII a las referencias bibliográficas.

## **II. MATERIAL Y MÉTODOS**

### **2.1 Tipo de investigación**

La presente investigación representa un estudio cualitativo, ya que fue creado con la representación de un problema delimitado y concreto; el mismo que aborda aspectos externos específicos de la materia de estudio y el marco teórico que orienta el estudio, desarrollado a partir de la investigación bibliográfica (Hernández, Fernández & Batista, 2010, p.128); para ello, se partió de la problemática: ¿Es eficaz la vía administrativa ante el reclamo de los contratos no solicitados en las empresas operadoras de telefonía, Chachapoyas -2019?

### **2.2 Diseño de la investigación**

El estudio realizado se basa en un modelo no experimental, de forma transversal, de tipo descriptivo, analítico y correlacional; su diseño es no experimental, ya que consistió en observar el fenómeno existente en su contexto natural, para proceder al análisis; por otra parte, las variables no fueron manipuladas, porque no existe un control directo sobre dichas variables y no pueden ser influenciadas, porque ya han ocurrido así como sus efectos y eso excede la voluntad del investigador (Hernández, Fernández & Batista, 2014, p. 152); en ese sentido, se analizó jurídicamente si la vía administrativa es eficaz ante el reclamo de los contratos no solicitados en las empresas operadoras de telefonía, Chachapoyas -2019.

Por otra parte, la investigación que se realizó es de tipo descriptivo, la misma que nos ha permitido identificar el objeto de estudio (Azañero, 2016, p. 75) y para ello, se ha considerado las nociones respecto a la vía administrativa y el reclamo de los contratos no solicitados.

### **2.3 Población, muestra y muestreo**

#### **2.3.1 Población**

Atendiendo a la cantidad de reclamos de los abonados presentados ante las empresas operadoras, durante el año 2019, relacionado a los contratos no solicitados de telefonía, estos estuvieron constituidos en el análisis de 26 expedientes de

reclamos y la encuesta a 26 usuarios, cuyo objetivo fue analizar el reclamo por los contratos no solicitados.

### **2.3.2 Muestra**

La muestra estuvo representada por expedientes administrativos en vía previa, en un número de 26 reclamos de los abonados presentados ante las empresas operadoras, durante el año 2019.

### **2.3.3 Muestreo**

La selección para el muestreo se hizo de forma libre y aleatoria, la misma que fue comprendida la muestra estuvo representada por expedientes administrativos en vía previa, en un número de 26 reclamos de los abonados presentados en las empresas operadoras, durante el año 2019.

## **2.4 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos y procedimiento**

### **2.4.1 Métodos**

La investigación es de enfoque cualitativo, de índole descriptiva por cuanto identifica los elementos que conforman un caso, hecho o fenómeno de relevancia jurídica, determinando sus conexiones entre sí, permitiendo describir procesos, contextos, instituciones, sistemas y personas.

En ese sentido, la investigación es de enfoque cualitativo, pues nos permitió analizar jurídicamente la vía administrativa en las empresas operadoras y su eficacia ante el reclamo de los contratos no solicitados de telefonía, Chachapoyas -2019; asimismo, es de índole descriptivo, describirá y analizará la vía administrativa y el reclamo en los contratos no solicitados de telefonía, donde se habría suscitado un contrato no solicitado de telefonía; posteriormente en una segunda etapa de la investigación, las generalizaciones logradas por inducción se usan como premisas para las deducciones de enunciados sobre los mecanismos de protección del abonado.

Esta información será recabada mediante la técnica de ficha de recojo de información y encuesta, pues nos permite recolectar, procesar y analizar información, cuya fuente de análisis documental partirá de los 26 reclamos

interpuestos ante las empresas operadoras en los contratos no solicitados de telefonía en la ciudad de Chachapoyas, durante el año 2019.

#### **2.4.2 Técnicas**

Las técnicas utilizadas en la presente investigación fueron: Observación directa no participante: La cual permitió la obtención de resultados de los expedientes administrativos, con la finalidad de estudiar la realidad problemática presentada respecto al Análisis jurídico de la vía administrativa y su eficacia ante el reclamo por contratos no solicitados de telefonía, Chachapoyas -2019. Para ello se hizo uso de la ficha de recojo de información y la encuesta, la cual permitió extraer información relevante para brindar respuesta a nuestros objetivos e hipótesis planteados en nuestra investigación.

#### **2.4.3 Instrumentos**

Como instrumentos se empleó la técnica del análisis documental y encuesta, técnica permitió el estudio de las investigaciones relacionadas al análisis jurídico de la vía administrativa y su eficacia ante el reclamo por contratos no solicitados de telefonía, que permite extraer información relevante para la investigación.

#### **2.5 Procedimiento y presentación de datos**

Inicialmente, se llevó a cabo la recolección y recopilación de información sobre la vía administrativa y su eficacia ante el reclamo por contratos no solicitados de telefonía, información que permitió dar respuesta a nuestra interrogante: ¿Es eficaz la vía administrativa ante el reclamo de los contratos no solicitados en las empresas operadoras de telefonía, Chachapoyas -2019?

En un segundo paso, se desarrollaron los instrumentos de investigación, como la ficha de recolección de información y la encuesta, que nos permitió obtener información precisa, con el fin de demostrar los objetivos planteados, y corroborar nuestra hipótesis sobre el análisis jurídico de la vía administrativa y su eficacia ante el reclamo por contratos no solicitados de telefonía, Chachapoyas -2019.

En un tercer momento, se extrajo información de 26 expedientes administrativos ante el reclamo de los contratos no solicitados en las empresas operadoras de telefonía, Chachapoyas -2019 y se aplicó 26 encuestas a los 26 usuarios, con el fin de recabar

información que sustente o refute nuestra hipótesis, y así poder liderar la discusión de los resultados y las teorías e investigaciones realizadas.

En un cuarto paso, se organizaron, presentaron y procesaron los datos obtenidos, los cuales fueron analizados e interpretados mediante estadística descriptiva; Una vez obtenidos los resultados, se llevó a cabo la discusión, a partir de los objetivos planteados, doctrina, jurisprudencia e investigaciones realizadas por otros autores a nivel nacional e internacional.

Finalmente, se extrajeron conclusiones, las mismas que están vinculadas a los objetivos planteados.

### III. RESULTADOS

Los resultados fueron plasmados en tablas y figuras, las mismas que fueron recabadas de la encuesta planteada a los usuarios que interpusieron los reclamos por los contratos no solicitados en las empresas operadoras durante el año 2019.

#### 3.1 Resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios que interpusieron reclamos administrativos ante las empresas operadoras

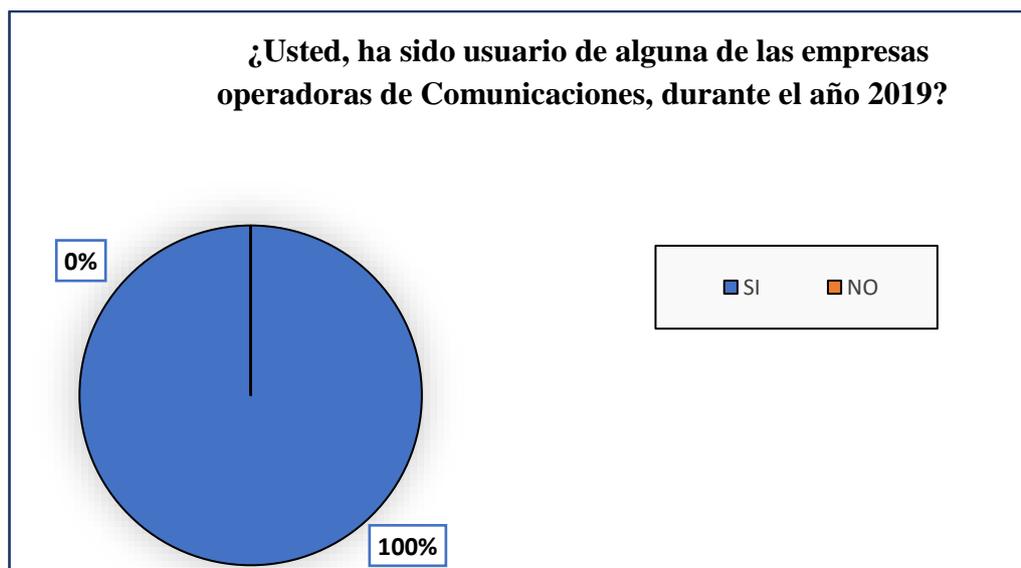
A continuación, se presentan las tablas y figuras de cada pregunta planteada en la encuesta:

- a. **Pregunta 1.** ¿Usted, ha sido usuario de alguna de las empresas operadoras de Comunicaciones, durante el año 2019?

**Tabla 1.** Resultados de la pregunta 1

| Respuesta | Cantidad |
|-----------|----------|
| Sí        | 26       |
| No        | 0        |
| Total     | 26       |

(Fuente: Elaboración propia extraída de los expedientes de reclamos - 2019.)



**Figura 1.** Resultados de la pregunta 1

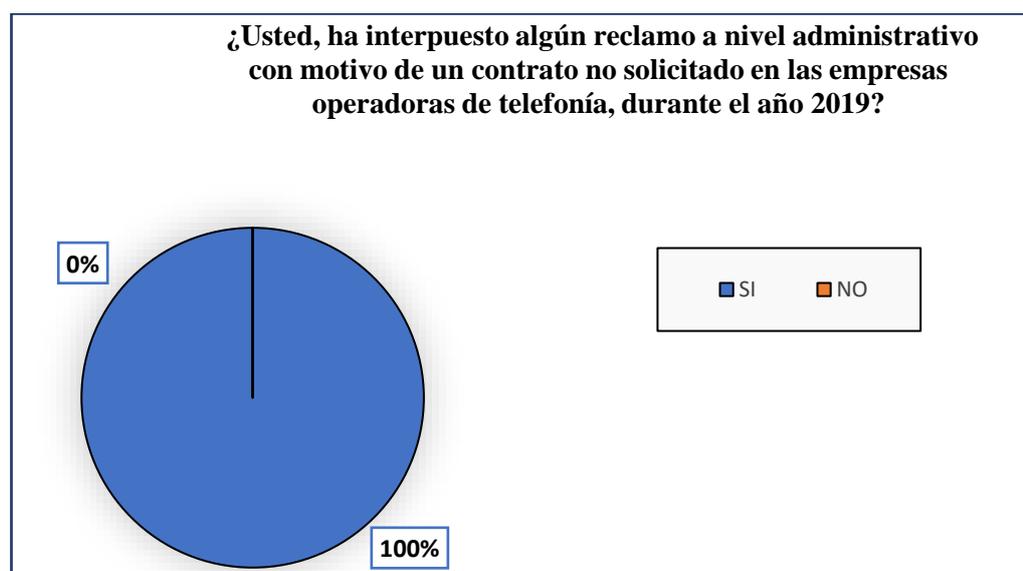
**Interpretación de la pregunta 1:** De la Tabla 1 y Figura 1 de la investigación, el 100% de los encuestados respondieron que si han sido usuario de alguna de las empresas operadoras de Comunicaciones durante el año 2019.

- b. Pregunta 2.** ¿Usted, ha interpuesto algún reclamo a nivel administrativo con motivo de un contrato no solicitado en las empresas operadoras de telefonía, durante el año 2019?

**Tabla 2.** Resultados de la pregunta 2

| Respuesta | Cantidad |
|-----------|----------|
| Sí        | 26       |
| No        | 0        |
| Total     | 26       |

(Fuente: Elaboración propia extraída de los expedientes de reclamos - 2019.)



**Figura 2.** Resultados de la pregunta 2

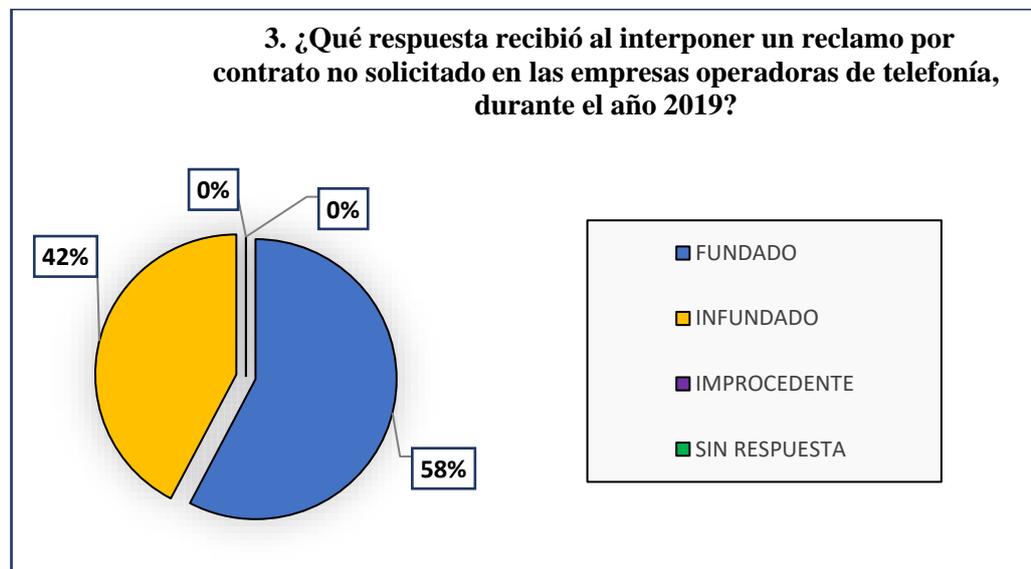
**Interpretación de la pregunta 2:** De la Tabla 2 y Figura 2 de la investigación, el 100% de los encuestados respondieron que, si han interpuesto algún reclamo a nivel administrativo con motivo de un contrato no solicitado en las empresas operadoras de telefonía, durante el año 2019.

- c. **Pregunta 3.** ¿Qué respuesta recibió al interponer un reclamo por contrato no solicitado en las empresas operadoras de telefonía, durante el año 2019?

**Tabla 3.** Resultados de la pregunta 3

| Respuesta     | Cantidad |
|---------------|----------|
| Fundado       | 15       |
| Infundado     | 11       |
| Improcedente  | 00       |
| Sin respuesta | 00       |
| Total         | 26       |

(Fuente: Elaboración propia extraída de los expedientes de reclamos - 2019.)



**Figura 3.** Resultados de la pregunta 3

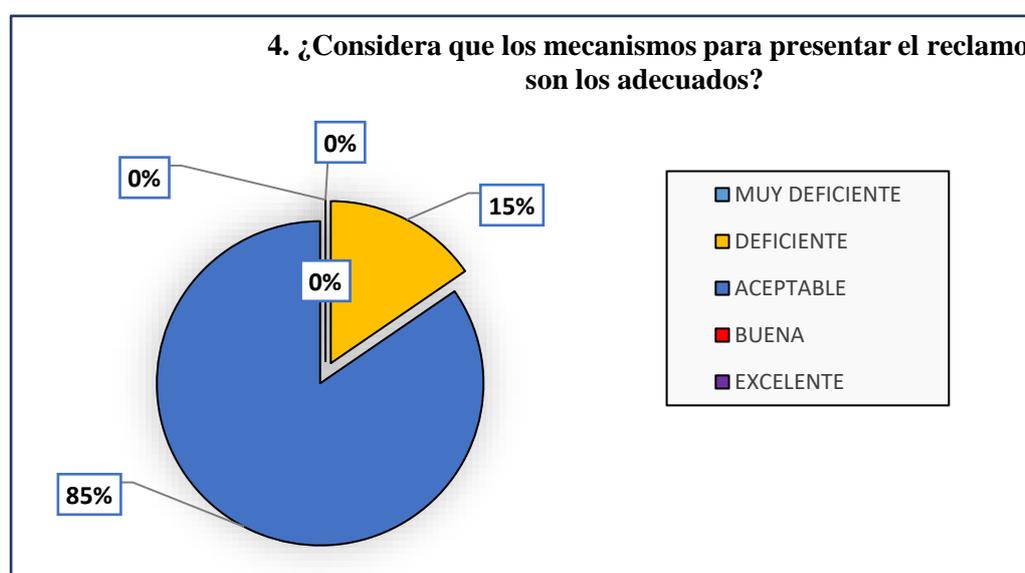
**Interpretación de la pregunta 3:** De la Tabla 3 y Figura 3 de la investigación, el 58% de los encuestados respondieron que sus reclamos fueron declarados fundados y un 42% de los encuestados respondieron que sus reclamos fueron declarados infundados.

- d. **Pregunta 4.** ¿Considera que los mecanismos para presentar el reclamo son los adecuados?

**Tabla 4.** Resultados de la pregunta 4

| Respuesta      | Cantidad |
|----------------|----------|
| Muy deficiente | 00       |
| Deficiente     | 04       |
| Aceptable      | 22       |
| Buena          | 00       |
| Excelente      | 00       |
| Total          | 26       |

(Fuente: Elaboración propia extraída de los expedientes de reclamos - 2019.)



**Figura 4.** Resultados de la pregunta 4

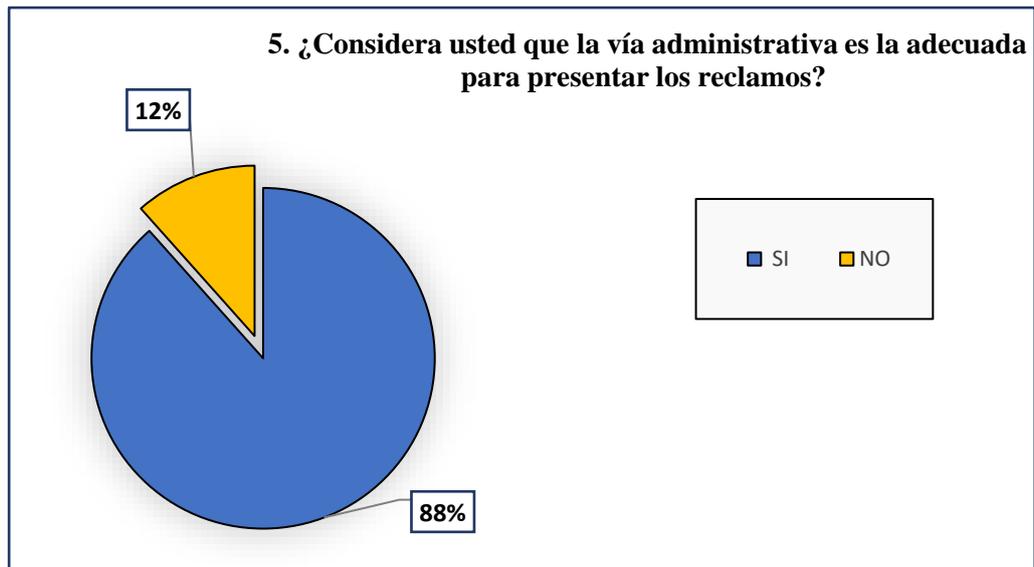
**Interpretación de la pregunta 4:** De la Tabla 4 y Figura 4 de la investigación, el 85% de los encuestados consideran que los mecanismos para presentar el reclamo son aceptables, y el 15% consideran que es deficiente.

- e. **Pregunta 5.** ¿Considera usted que la vía administrativa es la adecuada para presentar los reclamos?

**Tabla 5.** Resultados de la pregunta 5

| Respuesta | Cantidad |
|-----------|----------|
| Sí        | 23       |
| No        | 03       |
| Total     | 26       |

(Fuente: Elaboración propia extraída de los expedientes de reclamos - 2019.)



**Figura 5.** Resultados de la pregunta 5

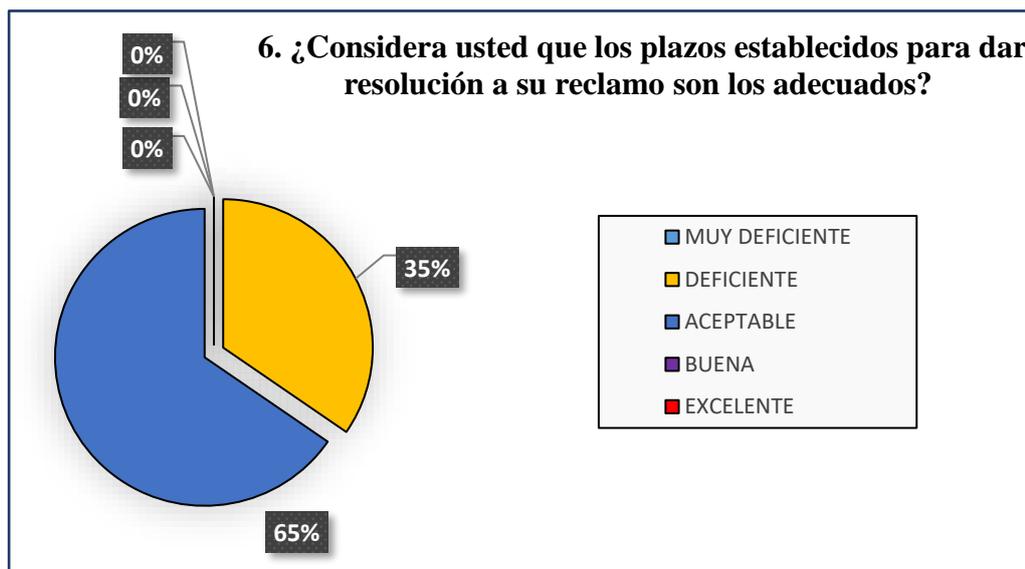
**Interpretación de la pregunta 5:** De la Tabla 5 y Figura 5 de la investigación, el 88% de los encuestados consideran que la vía administrativa es la adecuada para presentar los reclamos mientras el 12% consideran que la vía administrativa no es la adecuada para presentar los reclamos.

- f. **Pregunta 6.** ¿Considera que los plazos establecidos para dar resolución a su reclamo son los adecuados?

**Tabla 6.** Resultados de la pregunta 6

| Respuesta      | Cantidad |
|----------------|----------|
| Muy deficiente | 00       |
| Deficiente     | 09       |
| Aceptable      | 17       |
| Buena          | 00       |
| Excelente      | 00       |
| Total          | 26       |

**(Fuente:** Elaboración propia extraída de los expedientes de reclamos - 2019.)



**Figura 6.** Resultados de la pregunta 6

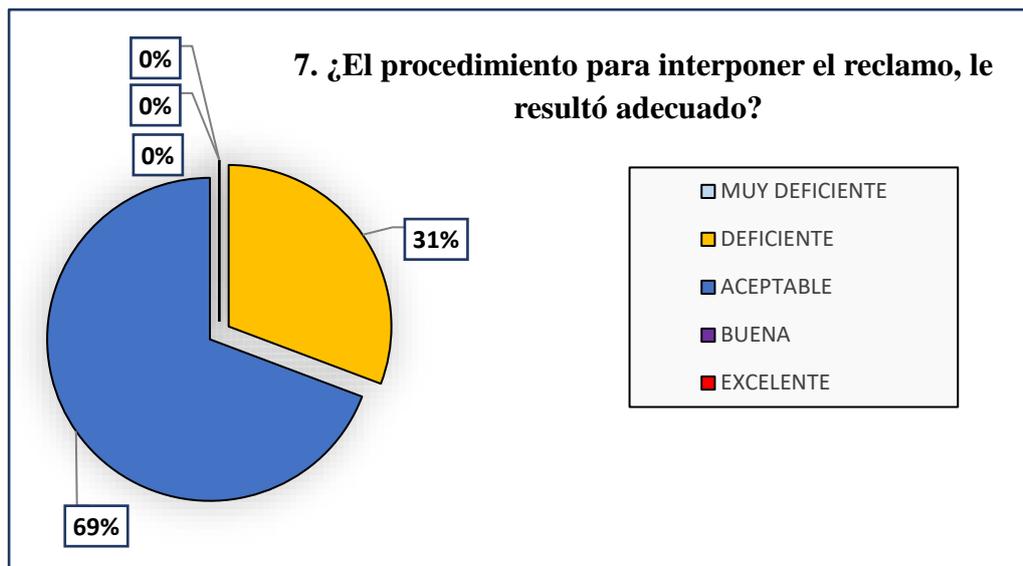
**Interpretación de la pregunta 6:** De la Tabla 6 y Figura 6 de la investigación, el 35% de los encuestados consideran que los plazos establecidos para dar resolución a su reclamo son deficientes, mientras el 65% de los encuestados consideran que los plazos establecidos para dar resolución a su reclamo son aceptables.

**g. Pregunta 7.** ¿El procedimiento para interponer el reclamo, le resultó adecuado?

**Tabla 7.** Resultados de la pregunta 7

| Respuesta      | Cantidad |
|----------------|----------|
| Muy deficiente | 00       |
| Deficiente     | 08       |
| Aceptable      | 18       |
| Buena          | 00       |
| Excelente      | 00       |
| Total          | 26       |

**(Fuente:** Elaboración propia extraída de los expedientes de reclamos - 2019.)



**Figura 7.** Resultados de la pregunta 7

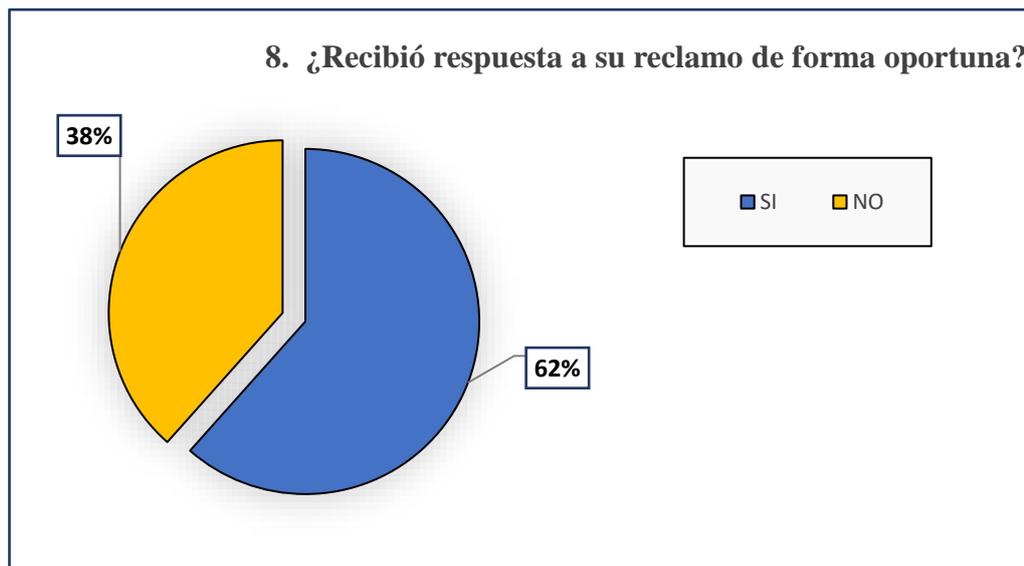
**Interpretación de la pregunta 7:** De la Tabla 7 y Figura 7 de la investigación, el 31% de los encuestados consideran que el procedimiento para interponer el reclamo le resultó deficiente, mientras el 69% de los encuestados consideran que el procedimiento para interponer el reclamo le resultó aceptable.

**h. Pregunta 8.** ¿Recibió respuesta a su reclamo de forma oportuna?

**Tabla 8.** Resultados de la pregunta 8

| Respuesta | Cantidad |
|-----------|----------|
| Sí        | 16       |
| No        | 10       |
| Total     | 26       |

**(Fuente:** Elaboración propia extraída de los expedientes de reclamos - 2019.)



**Figura 8.** Resultados de la pregunta 8

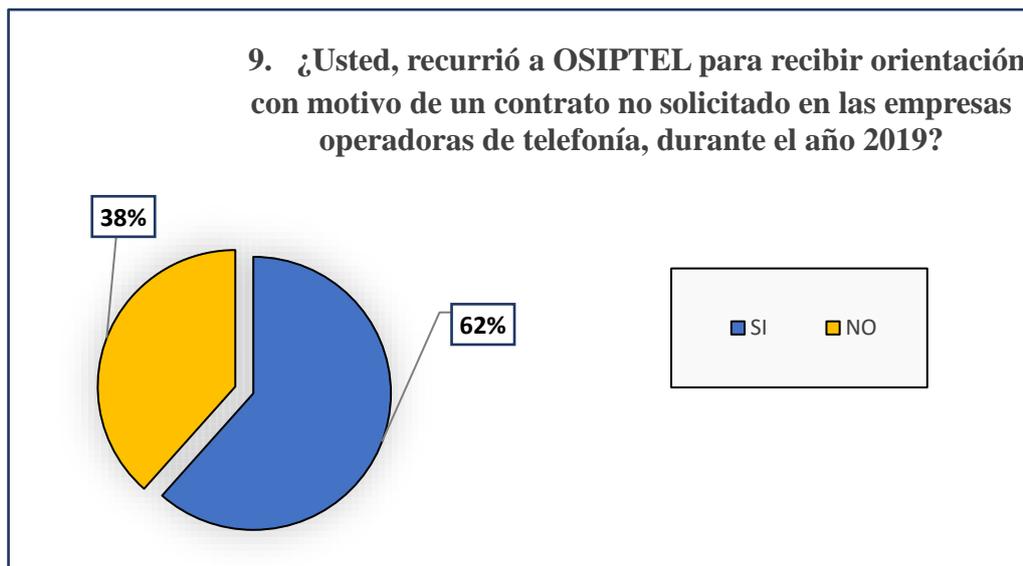
**Interpretación de la pregunta 8:** De la Tabla 8 y Figura 8 de la investigación, el 62% de los encuestados respondieron que, si recibieron respuesta a su reclamo de forma oportuna, mientras que el 38% de los encuestados respondieron que no recibieron respuesta a su reclamo de forma oportuna.

- i. Pregunta 9.** ¿Usted, recurrió a OSIPTEL para recibir orientación con motivo de un contrato no solicitado en las empresas operadoras de telefonía, durante el año 2019?

**Tabla 9.** Resultados de la pregunta 9

| Respuesta | Cantidad |
|-----------|----------|
| Sí        | 16       |
| No        | 10       |
| Total     | 26       |

**(Fuente:** Elaboración propia extraída de los expedientes de reclamos - 2019.)



**Figura 9.** Resultados de la pregunta 9

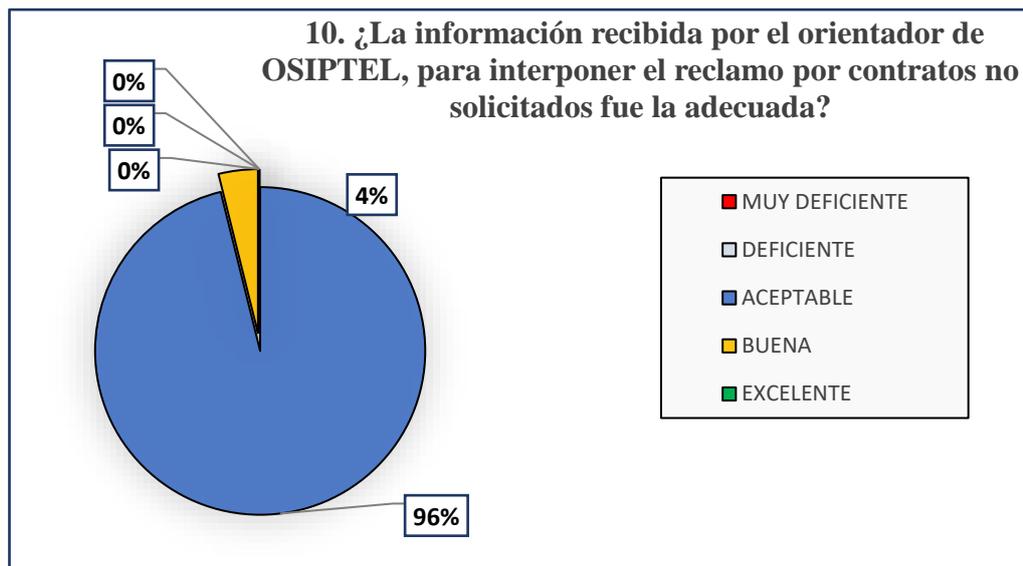
**Interpretación:** De la Tabla 9 y Figura 9 de la investigación, el 62% de los encuestados respondieron que, si ha recurrido a OSIPTEL para recibir orientación con motivo de un contrato no solicitado en las empresas operadoras de telefonía, durante el año 2019; mientras que el 38% de las personas encuestadas no recurrieron a la mencionada entidad en busca de orientación.

- j. Pregunta 10.** ¿La información recibida por el orientador de OSIPTEL, para interponer el reclamo por contratos no solicitados fue la adecuada?

**Tabla 10.** Resultados de la pregunta 10

| Respuesta      | Cantidad |
|----------------|----------|
| Muy deficiente | 00       |
| Deficiente     | 00       |
| Aceptable      | 25       |
| Buena          | 01       |
| Excelente      | 00       |
| Total          | 26       |

**(Fuente:** Elaboración propia extraída de los expedientes de reclamos - 2019.)



**Figura 10.** Resultados de la pregunta 10

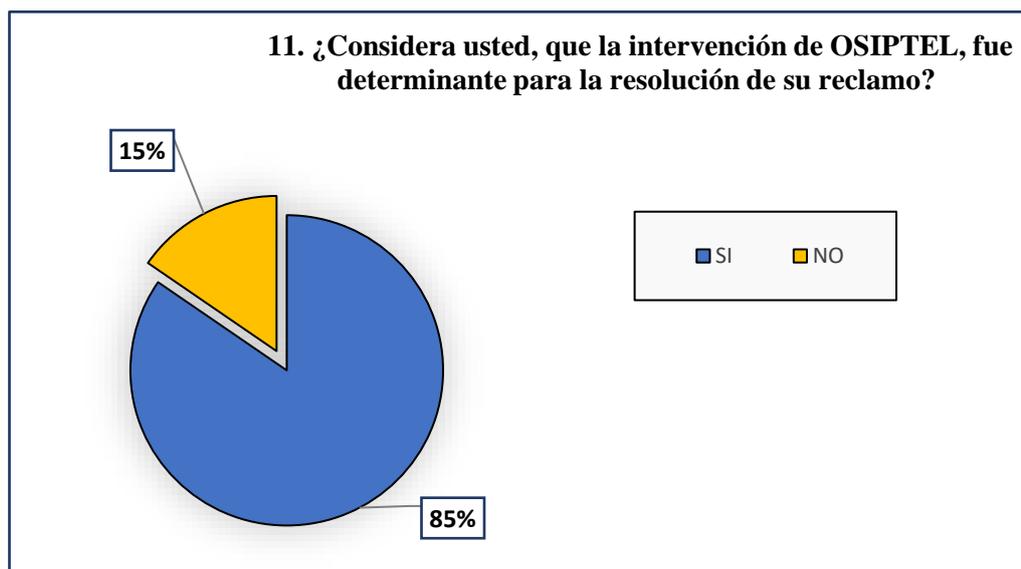
**Interpretación:** De la Tabla 10 y Figura 10 de la investigación, el 96% de los encuestados respondieron que, la información recibida por el orientador de OSIPTEL, para interponer el reclamo por contratos no solicitados fue aceptable, mientras que el 4% de los encuestados respondieron que, la información recibida por el orientador de OSIPTEL, para interponer el reclamo por contratos no solicitados fue buena.

**k. Pregunta 11.** ¿Considera usted, que la intervención de OSIPTEL, fue determinante para la resolución de su reclamo?

**Tabla 11.** Resultados de la pregunta 11

| Respuesta | Cantidad |
|-----------|----------|
| Sí        | 16       |
| No        | 10       |
| Total     | 26       |

**(Fuente:** Elaboración propia extraída de los expedientes de reclamos - 2019.)



**Figura 11.** Resultados de la pregunta 11

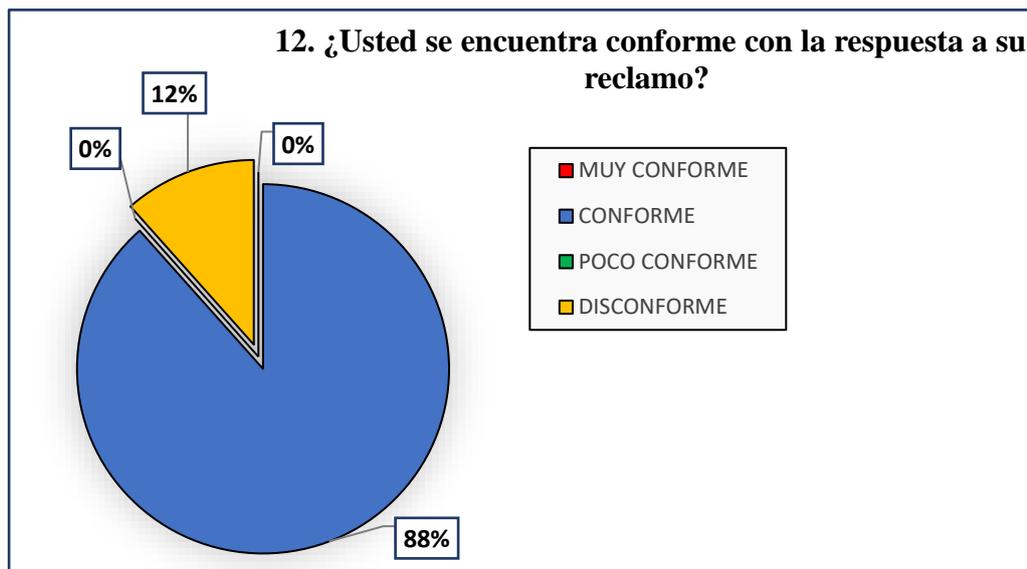
**Interpretación:** De la Tabla 11 y Figura 11 de la investigación, el 85% de los encuestados respondieron que, la intervención de OSIPTEL fue determinante para la resolución de su reclamo, mientras que el 15% respondió que la intervención de OSIPTEL no fue determinante para la resolución de su reclamo.

**1. Pregunta 12.** ¿Usted se encuentra conforme con la respuesta a su reclamo?

**Tabla 12.** Resultados de la pregunta 12

| Respuesta     | Cantidad |
|---------------|----------|
| Muy conforme  | 00       |
| Conforme      | 23       |
| Poco conforme | 00       |
| Disconforme   | 03       |
| Total         | 26       |

**(Fuente:** Elaboración propia extraída de los expedientes de reclamos - 2019.)



**Figura 12.** Resultados de la pregunta 12

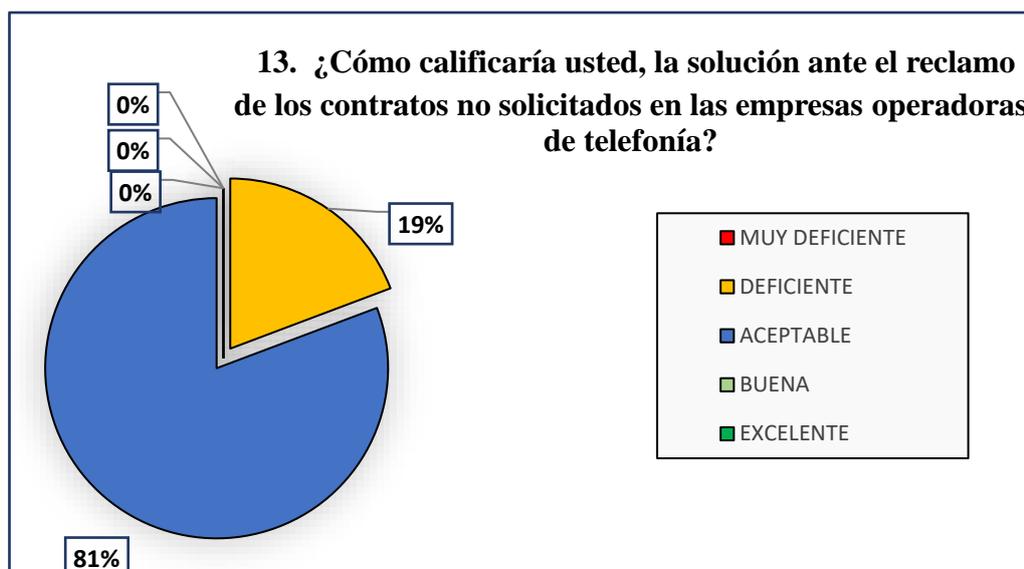
**Interpretación:** De la Tabla 12 y Figura 12 de la investigación, el 88% de los encuestados señalan estar conformes con la respuesta dada a su reclamo, mientras que el 12% refiere estar disconforme con la respuesta que se le dio.

**m. Pregunta 13.** ¿Cómo calificaría usted, la solución ante el reclamo de los contratos no solicitados en las empresas operadoras de telefonía?

**Tabla 13.** Resultados de la pregunta 13

| Respuesta      | Cantidad  |
|----------------|-----------|
| Muy deficiente | 00        |
| Deficiente     | 05        |
| Aceptable      | 21        |
| Buena          | 00        |
| Excelente      | 00        |
| <b>Total</b>   | <b>26</b> |

**(Fuente:** Elaboración propia extraída de los expedientes de reclamos - 2019.)



**Figura 13.** Resultados de la pregunta 13

**Interpretación:** De la Tabla 13 y Figura 13 de la investigación, el 81% de los encuestados respondieron que, califican como aceptable la solución que se les dio ante el reclamo de los contratos no solicitados en las empresas operadoras de telefonía, mientras que el 19% señaló como deficiente la solución ante sus reclamos.

### 3.2 Resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios que interpusieron reclamos administrativos ante las empresas operadoras

A continuación, desde la Tabla 14 hasta la Tabla 26, se presenta el análisis de reclamo de cada expediente obtenido, fue por ello, que a fin de hacer más visual la presentación solo se presentan 13 expedientes de los 26 analizados.

**Tabla 14.** Expediente analizado N° 01

| Análisis de reclamo   | Descripción del expediente   |
|---|--|
| Datos del expediente  | Resolución del reclamo-RES-767-JARO-R-A-0065592-2018/P   |
| Código de reclamo   | BR0181915  |
| Fecha de ingreso de reclamo   | 15.03.2019   |
| Motivo del reclamo  | Usuario indica que desconoce contrato y que nunca ha solicitado el servicio.   |
| Tiempo transcurrido sin resolver el reclamo                           | 03.06.2019 (2 meses aprox.)  |
| Queja-Osiptel   | Usuario interpone queja solicitando el silencio administrativo positivo ya que la Empresa Operadora no da respuesta y/o notifica la resolución del reclamo a su correo electrónico.  |
| Tiempo transcurrido para la notificación de la resolución del reclamo | 29.04.2019 (41 días hábiles)   |
| Resolución del reclamo  | Fundada  |
| Análisis  | En el presente caso, la Empresa Operadora no cumple con notificar la resolución como lo establecido en el artículo 36-A del reglamento, estando el usuario en desventaja por no saber respecto al estado de su reclamo; ya que paso más de lo establecido para que conozca su respuesta. |

(Fuente: Elaboración propia a partir del expediente analizado.)

**Tabla 15.** Expediente analizado N° 02

| <b>Análisis de reclamo</b>  | <b>Descripción del expediente</b>  |
|-----------------------------|--|
| Datos del expediente        | Resolución del reclamo- RMA-C-FC242377-2019-AS   |
| Código de reclamo           | FC-242377-2019   |
| Fecha de ingreso de reclamo | 23.04.2019   |
| Motivo del reclamo          | Usuario presenta reclamo por contratación no solicitada, solicita la baja y eliminación de toda deuda y no firmo ningún documento. |
| Resolución del reclamo      | Fundada, el servicio dado de baja y no registra deuda con relación a la mencionada línea.  |
| Análisis                    | En el presente caso, la Empresa Operadora emite y/o notifica al usuario dentro del plazo establecido por ley.                      |

(Fuente: Elaboración propia a partir del expediente analizado.)

**Tabla 16.** Expediente analizado N° 03

| <b>Análisis de reclamo</b>  | <b>Descripción del expediente</b>   |
|-----------------------------|---|
| Datos del expediente        | Resolución del reclamo-DAC-REC-R/DNC-116085-19  |
| Código de reclamo           | 190120740   |
| Fecha de ingreso de reclamo | 08.05.2019  |
| Motivo del reclamo          | Por contratación no solicitada, haciendo de conocimiento que desconoce la contratación del servicio por el cual se le está cobrando.  |
| Tiempo de resolución        | 04 de junio del 2019 (18 días hábiles)  |
| Motivo de resolución        | Fundado   |
| Análisis                    | En el presente caso, la empresa operadora cumplió con emitir la resolución de primera instancia dentro del plazo establecido en el artículo 54 del reglamento, es decir dentro de los 20 días hábiles; así mismo, la resolución que declara fundada el reclamo fue emitida a mérito del artículo 33, que señala que cuando se declara Fundada la resolución en su totalidad no necesita motivación. |

(Fuente: Elaboración propia a partir del expediente analizado.)

**Tabla 17.** Expediente analizado N° 04

| <b>Análisis de reclamo</b>  | <b>Descripción del expediente</b>   |
|---|---|
| Datos del expediente  | Resolución del reclamo-RES-767-JARO-R-A-0191670-2019/P  |
| Código de reclamo   | BR-0199381  |
| Fecha de ingreso de reclamo   | 07.08.2019  |
| Motivo del reclamo  | Usuaría refiere que el 01 de agosto de 2019, tomo conocimiento vía mensaje de texto de la deuda s/140.00, motivo por el cual se acercó al centro de atención de la empresa y refieren que es por un servicio instalado en el Jr. Libertad N°, servicio que no reconoce y solicita el cotejo de firma y huella como la exoneración de la deuda y la baja del servicio. |
| Tiempo transcurrido sin resolver el reclamo                           | 16.01.2020 Más de 20 días hábiles   |
| Queja-Osiptel   | Usuaría interpone queja solicitando el silencio administrativo positivo ya que la Empresa Operadora no da respuesta y/o notifica la resolución del reclamo.   |
| Tiempo transcurrido para la notificación de la resolución del reclamo | 16.01.20220 (más de 4 meses)  |
| Resolución del reclamo  | Fundada, línea dado de baja y anulación de la deuda   |
| Análisis  | En el presente caso la empresa Operadora cumplió con emitir la resolución de primera instancia más no de notificar al correo electrónico que había consignado en el formulario de reclamo, dentro del plazo establecido <i>artículo 36-A del reglamento</i> .   |

(Fuente: Elaboración propia a partir del expediente analizado.)

**Tabla 18.** Expediente analizado N° 05

| <b>Análisis de reclamo</b>  | <b>Descripción del expediente</b>   |
|---|---|
| Datos del expediente  | Resolución del reclamo-RES-767-R-A-0063569-2019-CR-P  |
| Código de reclamo   | BR-0210673  |
| Fecha de ingreso de reclamo   | 06.11.2019  |
| Motivo del reclamo  | Usuario refiere que no solicitó la compra del servicio, no firmo contrato, desconoce la línea y la deuda, por tanto, solicita la eliminación de ambas.  |
| Tiempo transcurrido sin resolver el reclamo                           | 12.12.2019 (26 días hábiles)  |
| Queja-Osiptel   | Usuario interpone queja solicitando el silencio administrativo positivo ya que la empresa operadora no da respuesta y/o notifica la resolución del reclamo a su correo electrónico.                           |
| Tiempo transcurrido para la notificación de la resolución del reclamo | 12.12.2019 (26 días hábiles)  |
| Resolución del reclamo  | Fundada, línea ha sido dada de baja y la deuda anulada.   |
| Análisis  | En el presente caso la empresa Operadora (primera instancia) cumplió con dar respuesta al reclamo sin embargo no notificó al usuario dentro del plazo establecido en el <i>artículo 36-A del reglamento</i> . |

(Fuente: Elaboración propia a partir del expediente analizado.)

**Tabla 19.** Expediente analizado N° 06

| <b>Análisis de reclamo</b>  | <b>Descripción del expediente</b>  |
|---|--|
| Datos del expediente  | Resolución del reclamo-RES-767-R-A-0080661-2020-C-P  |
| Código de reclamo   | BR0214373  |
| Fecha de ingreso de reclamo   | 09.12.2019   |
| Motivo del reclamo  | Usuario indica que desconoce el contrato y que nunca ha solicitado el servicio.  |
| Tiempo transcurrido sin resolver el reclamo                           | 15.01.2020 (27 días hábiles)   |
| Queja-Osiptel   | Usuario interpone queja solicitando el silencio administrativo positivo, ya que la Empresa Operadora ha transgredido la norma del procedimiento por la no contestación oportuna a su reclamo   |
| Tiempo transcurrido para la notificación de la resolución del reclamo | 15.01.2020 (27 días hábiles)   |
| Resolución del reclamo  | Fundada, línea ha sido dado de baja y la deuda anulada.  |
| Análisis  | En el presente caso, la Empresa Operadora notificó al usuario en la fecha que este presentó su formulario de queja, no cumpliendo con el plazo establecido en el reglamento, cabe mencionar que la empresa operadora tiene la obligación de verificar la identidad del solicitante del servicio de manera previa a la contratación y activación de este, vulnera la seguridad jurídica del ciudadano respecto a las contrataciones comerciales que se efectúen y facilita comportamientos que podrían atentar contra la seguridad ciudadana. |

(Fuente: Elaboración propia a partir del expediente analizado.)

**Tabla 20.** Expediente analizado N° 07

| <b>Análisis de reclamo</b>  | <b>Descripción del expediente</b>   |
|-----------------------------|---|
| Datos del expediente        | Resolución del reclamo- RES-767-JARO-A-0475099-2019/P   |
| Código de reclamo           | R1869734  |
| Fecha de ingreso de reclamo | 23.03.2019  |
| Motivo del reclamo          | usuario presenta reclamo por contratación no solicitada.  |
| Resolución del reclamo      | Fundada, el servicio dado de baja y anulado la deuda.   |
| Fecha de notificación       | 06.04.2019  |
| Análisis                    | En el presente caso, la Empresa Operadora emite y/o notifica al usuario dentro del plazo establecido por ley. |

(Fuente: Elaboración propia a partir del expediente analizado.)

**Tabla 21.** Expediente analizado N° 08

| <b>Análisis de reclamo</b>  | <b>Descripción del expediente</b>   |
|-----------------------------|---|
| Datos del expediente        | Resolución del reclamo- RES-767-JARO-A-0691187-2019/P   |
| Código de reclamo           | BR-0170765  |
| Fecha de ingreso de reclamo | 02.11.2019  |
| Motivo del reclamo          | Usuario presenta reclamo por contratación no solicitada, desconoce la línea y la deuda.                       |
| Resolución del reclamo      | Fundada, el servicio dado de baja y anulado la deuda.   |
| Fecha de notificación       | 28.11.2019  |
| Análisis                    | En el presente caso, la Empresa Operadora emite y/o notifica al usuario dentro del plazo establecido por ley. |

**(Fuente:** Elaboración propia a partir del expediente analizado.)

**Tabla 22.** Expediente analizado N° 09

| <b>Análisis de reclamo</b>  | <b>Descripción del expediente</b>  |
|---|--|
| Datos del expediente  | Resolución del reclamo-0018847-2020-TRASU/OSIPTEL  |
| Código de reclamo   | BR0213996  |
| Fecha del reclamo   | 05.12.2019   |
| Motivo del reclamo  | Haciendo de conocimiento que desconoce la línea y deuda ya que nunca firmo ningún contrato, solicitando la eliminación de ambas ya que no está dispuesta a pagar por un servicio nunca solicitado.   |
| Tiempo transcurrido sin resolver el reclamo   | 22.01.2020 (32 días hábiles)   |
| Queja-Osiptel   | Por la transgresión que corresponde a la no contestación oportuna del reclamo, solicita la aplicación del silencio administrativo positivo.  |
| Tiempo transcurrido para la notificación de la resolución del reclamo (PRIMERA INSTANCIA) | 12.02.2020 (49 días hábiles)   |
| Resolución del reclamo (PRIMERA INSTANCIA)  | Fundada y anulación de la deuda  |
| Resolución del reclamo (SEGUNDA INSTANCIA)  | Fundada, por falta de respuesta al reclamo.  |
| Análisis  | <p>En el presente caso, el usuario al no recibir respuesta del reclamo por la contratación no solicitada del servicio, es que recurrió a Osiptel mediante queja la misma que fue amparada y ordenó que la empresa Telefónica del Perú atienda el reclamo del usuario, la misma que con fecha anterior a la resolución resuelve declarar fundado el reclamo anulada la deuda más no así explica cómo es o como bajo que circunstancia se generó el servicio no solicitado, limitándose a cursar un oficio sin explicación.</p> <p>Por otra parte, al usuario se le curso la resolución N°767-R-A-00841982019-CR-P, de fecha 13 de diciembre del año 2019, sin embargo, dicha resolución no fue notificada conforme al artículo 36° A del reglamento</p> |

(Fuente: Elaboración propia a partir del expediente analizado.)

**Tabla 23.** Expediente analizado N° 10

| <b>Análisis de reclamo</b>  | <b>Descripción del expediente</b>   |
|---|---|
| Datos del expediente  | Resolución del reclamo-0029822-2020-TRASU/OSIPTTEL  |
| Código de reclamo   | BR0181919   |
| Fecha de ingreso de reclamo   | 15.03.2019  |
| Motivo del reclamo  | Usuario presenta reclamo por contratación no solicitada, no reconoce el servicio y pide la baja del mismo.  |
| Tiempo transcurrido sin resolver el reclamo                           | 15.01.2020 Más de 20 días hábiles.  |
| Queja-Osiptel   | Usuario interpone queja solicitando el silencio administrativo positivo, ya que la Empresa Operadora ha transgredido la norma del procedimiento por la no contestación oportuna a su reclamo.   |
| Tiempo transcurrido para la notificación de la resolución del reclamo | 13.02.2020 (10 meses aprox.)  |
| Resolución del reclamo  | Fundada, por falta de respuesta al reclamo.   |
| Análisis  | En el presente caso, la Empresa Operadora no ha emitido y/o notificado la resolución de primera instancia al usuario, por tanto, este recurre mediante queja a la segunda instancia (TRASU), se observa que la Empresa Operadora al ser notificada por el TRASU, esta no eleva el expediente de reclamo correspondiente al código indicado en la queja, por tanto, no muestra pruebas veraces para acreditar la contratación de dicho servicio. |

(Fuente: Elaboración propia a partir del expediente analizado.)

**Tabla 24.** Expediente analizado N° 11

| <b>Análisis de reclamo</b>  | <b>Descripción del expediente</b>  |
|---|--|
| Datos del expediente  | Resolución del reclamo-0029822-2020-TRASU/OSIPTTEL   |
| Código de reclamo   | 190211694  |
| Fecha de ingreso de reclamo   | 16.08.2019   |
| Motivo del reclamo  | Usuario presenta reclamo por contratación no solicitada y pide la anulación total del contrato y cobro que se le está haciendo, no radica en Lima donde ha sido instalado el servicio. |
| Tiempo transcurrido para la notificación de la resolución del reclamo | 11.09.2019 (18 días hábiles)   |
| Resolución del reclamo  | Fundada, procede a la anulación de la deuda.   |
| Análisis  | En el presente caso, la Empresa Operadora cumplió con el plazo establecido en el reglamento para dar respuesta y notificar la resolución. Art.   |

(Fuente: Elaboración propia a partir del expediente analizado.)

**Tabla 25.** Expediente analizado N° 12

| <b>Análisis de reclamo</b>  | <b>Descripción del expediente</b>  |
|-----------------------------|--|
| Datos del expediente        | Resolución del reclamo- 0032181-2019-TRASU/OSIPTTEL  |
| Código de reclamo           | 190211722  |
| Fecha de ingreso de reclamo | 16.08.2019   |
| Motivo del reclamo          | Usuario presenta reclamo por contratación no solicitada; solicita la anulación total del contrato y del cobro, manifiesta que el servicio fue instalado en Lima y este no radica en esa ciudad.  |
| Resolución del reclamo      | Fundada, acogándose al Art. 61 y 68 del Reglamento.  |
| Recurso de apelación        | Usuario interpone recurso de apelación, ya que la empresa Operadora declara INFUNDADO el reclamo aduciendo que en los anexos pertinentes del contrato cumplen con la firma y huella de aceptación y conformidad.   |
| Análisis                    | En el presente caso se puede observar que la Empresa Operadora no realizó el análisis de los hechos conforme fueron expuestos por el usuario en el reclamo y en el recurso de apelación, toda vez que no elevo al TRASU sus descargos y el expediente correspondiente. |

(Fuente: Elaboración propia a partir del expediente analizado.)

**Tabla 26.** Expediente analizado N° 13

| <b>Análisis de reclamo</b>  | <b>Descripción del expediente</b>  |
|-----------------------------|--|
| Datos del expediente        | Resolución del reclamo- 0041369-2019-TRASU/OSIPTTEL  |
| Código de reclamo           | 190229967  |
| Fecha de ingreso de reclamo | 05.09.2019   |
| Motivo del reclamo          | Usuario presenta reclamo por contratación no solicitada, desconoce haber solicitado la renovación del equipo.  |
| Resolución del reclamo      | Fundada, acogándose a la Resolución N°001-2007-LIN/TRASU-OSIPTTEL  |
| Recurso de apelación        | Usuario interpone recurso de apelación, y presenta medios probatorios.   |
| Análisis                    | En el presente caso se puede observar que la Empresa Operadora no elevo los pruebas que sustenten su decisión de primera instancia al TRASU, de acuerdo al Art. 120 del TUO la carga de la prueba corresponde a la Empresa Operadora y está tiene la posibilidad material de proporcionar las pruebas para determinar la verdad de los hechos. |

(Fuente: Elaboración propia a partir del expediente analizado.)

## IV. DISCUSIÓN

En este capítulo corresponde someter a discusión los resultados obtenidos, los mismos que fueron recabados de los expedientes administrativos interpuestos ante las Empresas Operadoras y los objetivos planteados en nuestra investigación, para ello abordaremos los siguientes objetivos planteados.

- a) Primer objetivo específico está dirigido a determinar si es eficaz la vía administrativa previa ante el reclamo de los contratos no solicitados en las empresas operadoras de telefonía, Chachapoyas -2019, para ello debemos señalar que la vía previa según la Real Academia Española (2022) es aquel procedimiento administrativo previo que se tramita antes de iniciar otro proceso administrativo, la misma que se realiza en la propia entidad y que constituye un requisito para iniciar el proceso administrativo (p. 1).

Proceso administrativo previo que ha sido estipulado en la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General (2019), la misma que en su título preliminar, artículo I, ha señalado que las personas jurídicas bajo el régimen privado que presten servicios públicos, aplican el proceso administrativo y específicamente en el caso de empresas de telefonía se rigen bajo esta ley, pero su procedimiento es previo al proceso administrativo (p. 3).

Entonces, tenemos que de acuerdo a la resolución de Consejo Ejecutivo N° 047-2015-CD-OSIPTTEL (2015), decidió aprobar el reglamento para atención de reclamos de usuarios de servicios de telecomunicaciones, señalando en su artículo 3°, que la vía previa es de carácter obligatoria ante las empresas operadoras y no se admitirá recurso alguno si es que no se ha agotado la vía previa (p. 4).

En ese orden de ideas, podemos afirmar que la vía administrativa previa se encuentra regulada tanto a nivel de ley especial y reglamento. Ahora corresponde analizar el servicio de telecomunicaciones, los cuales constituyen en los servicios brindados por una empresa de comunicaciones, la misma que brinda servicio de voz y datos a nivel de telefonía que puede darse de forma cableada o inalámbrica, los mismos que son proporcionados a cambio de un costo económico, cuyos servicios son brindados vía

teléfono fijo y/o inalámbrico así como comunicaciones móviles y servicios de datos, como lo es el servicio de internet (BDR Informática 2021, pp. 3-4).

Por lo tanto, las empresas de telefonía ofrecen servicios esenciales para la comunicación entre las personas y a su vez para las actividades comerciales o cualquier actividad que tenga que ver con la comunicación, consecuentemente sus servicios son de voz, de internet, de datos, de SMS, entre otros como son los servicios de grabación de voz, servicio de fax, etc. y para ello se llevan a cabo la elaboración de contratos entre las personas naturales o físicas con la empresa, cuyo contrato puede efectuarse de forma presencial o vía online (Servicities 2022, p. 3).

Es así que mediante decreto legislativo 702 (1991) se declara de necesidad pública el desarrollo del servicio de las telecomunicaciones e indicando que toda persona tiene derecho a usar y prestar los servicios de telecomunicaciones y a su vez que toda persona tiene derecho a la inviolabilidad y secreto de las telecomunicaciones, así como que las empresas se rigen bajo el principio de servicio con equidad, fomentando su servicio de forma libre a los usuarios mediante el establecimiento de tarifas y la prestación de los servicios que pueden ser de carácter público o privado (p. 6).

De la misma manera, dicha normativa precisa que el servicio de telecomunicaciones puede prestarse de forma libre donde las empresas establezcan sus tarifas y que éstas serán supervisadas por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en telecomunicaciones (OSIPTEL); en esa misma línea se emitió su Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones y se señaló que el servicio de telecomunicaciones es prestado de forma libre y se regula por la oferta y la demanda, conforme así se advierte del Decreto Supremo N° 013-93-TCC (1993, p. 5).

En ese sentido tenemos que para requerir los servicios de telefonía se requiere la suscripción de un contrato con la empresa de telecomunicaciones, cuyas cláusulas la ha establecido la empresa con la supervisión de OSIPTEL (1993), donde se ha señalado que el objeto del contrato se celebra entre la empresa operadora y el abonado de la prestación del servicio, en adelante usuario, cuyo contrato tiene cláusulas generales y cláusulas adicionales que incluyen la instalación del servicio, mantenimiento, bloqueo y desbloqueo. Norma que precisa que los usuarios suscriben

los contratos conforme a la normativa vigente, obteniendo derechos y obligaciones (p. 2).

Es así que deberá informar la fecha de posible instalación del servicio, siendo de obligación de los abonados permitir el acceso a sus viviendas para la instalación del servicio, así mismo el usuario es responsable del uso que haga al servicio, de quien se le fija una renta básica mensual y de acuerdo al plan adquirido conforme a las tarifas vigentes (OSIPTEL 2022, p. 3).

Respecto a los derechos del abonado, este tiene derecho a elegir el tipo de servicio, quien pagará la tarifa, de acuerdo al servicio adquirido, podrá cambiar el servicio, a su vez solicitar y obtener el bloqueo y desbloqueo de forma automática del servicio, así como solicitar por escrito la suspensión del servicio, asimismo tiene derecho al trato igualitario frente a los demás abonados por el servicio que requiere, también tiene derecho a la información del contrato y de sus términos de forma clara y comprensible, a ser informado en las oficinas de la empresa y en caso de reclamo puede interponerla ante cualquier sucursal de acuerdo al procedimiento previo de reclamos (OSIPTEL 2022, p. 6).

Respecto a las obligaciones del abonado este tiene la obligación del uso debido del servicio, el pago puntual de los servicios e intereses, el de brindar seguridad a la instalación dentro de su domicilio, el de permitir la instalación por avería o reclamo, para los cuales la empresa deberá informar con la debida anticipación la fecha probable de inspección (OSIPTEL 2022, p. 9).

Respecto al contrato, este contrato es de plazo indeterminado, su resolución es establecida por el abonado y en caso de que el abonado no señale fecha de culminación del contrato se entenderá que ha vencido el plazo y se procederá cortar el servicio, por su parte la empresa operadora puede resolver el contrato por mora del abonado, por incumplimiento de las obligaciones del abonado, por fallecimiento o insolvencia del abonado (OSIPTEL 2022, p. 11).

En ese orden de ideas, tenemos que de acuerdo al Decálogo de los usuarios del servicio de telefonía, estos tienen derecho a elegir el plan o promoción del servicio,

tienen derecho a recibir el contrato del servicio, derecho a contar con un servicio ininterrumpido, derecho a presentar reclamo y requerir información de manera clara, detallada y actualizada, así como dar de baja al servicio que no ha sido requerido y tiene derecho a bloquear los servicios y suspender los mismos de forma temporal o definitiva (OSIPTTEL 2022, p. 1).

Ahora abordando el procedimiento de reclamo por contratación no solicitada del usuario de telefonía se tiene que este se presenta cuando se imputa la facturación o cobro de un servicio que el usuario no ha contratado o no ha requerido, quien ante tal circunstancia tiene derecho de presentar un reclamo por concepto de “contratación no solicitada”, reclamo que puede ser interpuesto vía telefonía o de manera presencial, sea por escrito o por vía web, donde se le deberá otorgar al usuario el código de reclamo, el cargo con el cual se presentó el reclamo y la constancia de recepción del reclamo, teniendo la empresa el término de 20 días hábiles para brindar una respuesta al reclamo (OSIPTTEL 2022, p. 1).

En caso que el usuario no esté de acuerdo con la respuesta, tendrá el plazo de 15 días hábiles para interponer el recurso de apelación que puede ser vía web o de forma presencial, acto que motiva que una vez recepcionada la apelación debe ser elevado el expediente al Tribunal Administrativo de Solución de reclamos de Usuarios - TRASU, quien en un plazo no mayor de 25 días hábiles deberá resolver (OSIPTTEL 2022, p. 2).

En esa misma línea de protección de los derechos del usuario, tenemos la Ley N° 29571 – Código de Protección y defensa del Consumidor (2019), que señala que los dentro de los derechos del consumidor, este tiene el derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, además de tener derecho a la reparación, derecho a la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, ágiles, con mínima formalidad y de carácter gratuito ante los reclamos que pueda presentar y de igual forma tiene derecho a la indemnización por los daños y perjuicio que se le pueda ocasionar (p. 8).

Entonces, este procedimiento de reclamo por un contrato no solicitado establece que es de carácter gratuito y se prohíbe el condicionamiento para la interposición del

reclamo, pues no se puede impedir o negar interponer un reclamo, no se puede emitir opinión antes de interponer reclamo y no se puede negar el acceso al expediente de donde se le ha afectado su derecho al usuario, no se puede omitir otorgar un código de reclamo al momento de su presentación; cuyo horario de presentación de reclamos se efectúa en oficinas o centros de atención al usuario, dentro de las 8 horas ininterrumpidas por día y cuarenta horas a la semana, conforme al Reglamento para la Atención de reclamos de usuarios en Telecomunicaciones (2015, p. 8).

Es así que una vez presentado el reclamo, la empresa tiene tres días hábiles para otorgar una solución anticipada al reclamo, cuya solución puede comprender la totalidad o parte del reclamo, la misma que debe contar con la aceptación del usuario, de no aceptar el usuario la solución, la operadora deberá tramitar el reclamo conforme al trámite correspondiente, es así que de darse la aceptación de solución anticipada de reclamo, este debe ser registrado como una solución anticipada, deberá establecerse los datos del usuario, el contrato que se cuestiona, la petición y la solución correspondiente, así como la solución que se le ha otorgado, conforme al Reglamento para la Atención de reclamos de usuarios en Telecomunicaciones (2015, p. 10).

En caso de que el usuario decida continuar con el reclamo, la empresa puede declarar fundado e infundado el reclamo, de ser infundado tiene que fundamentar su decisión y de ser fundado el reclamo no requiere de fundamentación, a cuya solución se le interpone el recurso de apelación ante el TRASU, en caso de que el usuario no esté conforme; con dicho procedimiento se agota la vía administrativa previa, conforme al Reglamento para la Atención de reclamos de usuarios en Telecomunicaciones (2015, p. 12).

Ahora con respecto a los resultados tenemos, que del 100% de usuarios que interpuso los reclamos durante el año 2019 ante las empresas de telecomunicaciones, se advirtió que todos los reclamos tuvieron como fundamento la no solicitud de compra de servicios, no firma de contrato y desconocimiento de la línea y deuda, cuyos reclamos fueron resueltos en un 58% fundados y en un 42% fue declarado infundado; razón por la cual al preguntar a los usuarios respecto a si considera que la presentación del reclamo constituye un mecanismo eficaz para la solución del

servicio no contratado se advirtió que un 85% considera que es aceptable y en un 15% considera que es deficiente, conforme se advierte del análisis de la tabla y figura del 1-4.

Así mismo respecto a si la vía administrativa previa es adecuada para presentar sus reclamos, un 88% determinó que esta si resulta ser adecuada, frente a un 12% que consideró que no es la vía adecuada; también se preguntó al usuario respecto al plazo para la solución de su reclamo, donde se pudo advertir que en un 65% consideró que el plazo es aceptable, frente a un 35% que señaló que su plazo es deficiente, conforme se advierte del análisis de la tabla y figura del 5-6.

Estos resultados son concordantes con el análisis de los expedientes, donde se pudo advertir que del 100% de expedientes donde se interpuso reclamo, estos fueron declarados fundados, sin embargo para llegar a su totalidad del 100% se tuvo que recurrir a OSIPTEL, conforme lo expusieron los propios usuarios quienes señalaron en su 62% haber recurrido a tal entidad a efectos de solicitar información respecto al contrato no solicitado, quienes recibieron información aceptable en un 96% e información buena en un 4%, por lo tanto la intervención de OSIPTEL en un 85% fue determinante para la solución del reclamo, conforme se advierte de la tabla y figura del 9-11.

Consecuentemente nuestros resultados son contrarios a los hallados por Heredia (2017), quien señaló que el 90% de los encuestados que tuvieron problemas con el servicio de telefonía al interponer su reclamo, estos fueron atendidos, pero de forma tardía y catalogaron como deficiente la vía previa (p. 109).

Sin embargo, León (2016), concluye que fue a raíz de la intervención de OSIPTEL , mediante el recurso de apelación que el TRASU, resolvió declarar fundado el reclamo del usuario, sin embargo este no impuso sanción por el retardo de la solución, lo cual es evidente que para solucionar un reclamo, si bien es cierto en nuestra investigación es eficaz la vía administrativa previa, pero esta ha requerido de la intervención de OSIPTEL (p. 49); conforme también lo pudo identificar Molina (2015), quien precisó que el 81% de los encuestados señaló que el mecanismo de la vía administrativa previa es más efectiva cuando interviene OSIPTEL (p. 125).

Consecuentemente podemos afirmar que el nivel de eficacia de la vía administrativa previa ante el reclamo de los contratos no solicitados en las empresas operadoras de telefonía, Chachapoyas -2019, en su propia vía previa ante los reclamos del usuario estas fueron efectivas en un 58% que fueron fundados los reclamos y que para llegar al 100% de eficacia se requirió la intervención del OSIPTEL, mediante el recurso de apelación ante el TRASU.

- b) Respecto al segundo objetivo específico, este se fijó en analizar la satisfacción de los usuarios al recurrir a la vía administrativa previa, ante el reclamo de los contratos no solicitados en las empresas operadoras de telefonía, Chachapoyas - 2019. A efectos de dar respuesta a dicho objetivo tenemos que de los encuestados, el 69% calificó como aceptable el procedimiento administrativo previo para interponer el reclamo, sin embargo un 31% lo calificó como deficiente; de igual forma respecto a la respuesta oportuna del reclamo se tiene que un 62% señaló que recibió una respuesta oportuna ante el reclamo formulado por la contratación del servicio no solicitado, situación distinta fue que un 38% afirmó no haber recibido una respuesta oportuna, conforme se advierte de la tabla y figura N° 7 y 8.

Asimismo, a los encuestados se les preguntó respecto a la conformidad con el reclamo interpuesto en la vía administrativa previa cuya respuesta fue que un 88% de usuarios señaló que se encuentra conforme con la solución otorgada a su reclamo y un 12% no se encontraba conforme, de la misma forma al preguntársele a los encuestados sobre la calificación de la solución ante el reclamo interpuesto, se tiene que en un 81% lo calificó como aceptable a contrario de un 19% que lo calificó como deficiente, conforme así se advierte de la tabla y figura N° 12 y 13.

Dichos resultados son concordantes con los hallados por Valladares (2015), quien afirmó que la vía administrativa previa no es eficaz debido a que OSIPTEL no hace cumplir los plazos y no vigila el proceso administrativo previo, mediante la corroboración de la solución oportuna y eficaz de los reclamos (p. 108).

Así mismo, nuestros resultados difieren de los hallazgos hallados por Frisancho (2017), quien señaló que el reglamento de reclamo del usuario estipulado en la

Resolución N° 047-2015-OSIPTTEL es ineficiente y no protege los derechos de los usuarios, situación distinta es en nuestra investigación donde si se ha advertido que dicha normativa protege los derechos del consumidor pero no se cumplen los plazos para resolver el reclamo y así tenemos en el análisis de los expedientes por reclamos de contratación no solicitada durante el año 2019, se obtuvo que la duración para resolver un reclamo como lo es el reclamo N° BR-0181915, este duró dos meses para ser resuelto y fue notificado después de 41 días de haberse resuelto.

Lo mismo aconteció con el reclamo N° BR-0199381, el mismo que fue presuntamente resuelto dentro de los 20 días, sin embargo, fue notificada después de los 4 meses, situación similar ocurrió en el reclamo N° BR-0213996, que fue resuelto dentro de los 30 días y que fue notificada luego de los 49 días; situación similar se apreció en el reclamo N° BR-0181919 donde se resolvió el reclamo después de 10 meses.

Estos resultados son concordantes con los encontrados por Mackliff (2016), quien concluyó que la defensa del consumidor y la protección de sus derechos carece de efectividad puesto que no se aplica sanciones de forma directa ante la demora de la solución de los reclamos (p. 68).

Situación que es concordante con el Informe Defensorial N° 59, emitido por la Defensoría del Pueblo (2018), que recomienda OSIPTTEL cumplir adecuadamente su función fiscalizadora y que proceda a sancionar ante las violaciones que efectúan las empresas de telecomunicaciones (p. 16).

En consecuencia podemos afirmar que de los encuestados en un 62% estuvo satisfecho con las respuestas del reclamo interpuesto y manifestaron en un 88% encontrarse conforme con la solución otorgada por el reclamo del contrato no solicitado, logrando luego del reclamo la anulación del contrato, anulación de la deuda de la cual la empresa determinó que no suscribió y no contrató el servicio no requerido, no obstante no indemnizó por los daños y perjuicios que se ocasionaron y a su vez el TRASU, al resolver el recurso de apelación no impuso la indemnización por daños y perjuicios, puesto que al usuario se le imputó una contratación de un servicio que no contrató y que luego del reclamo del usuario se determinó que

efectivamente no había solicitado tales servicios, lo que correspondía su indemnización.

- c) Respecto al siguiente objetivo específico está dirigido a realizar un estudio a nivel del derecho comparado sobre la eficacia de la vía administrativa ante el reclamo de los contratos no solicitados en las empresas operadoras de telefonía. Para ello previamente debemos recordar que en el procedimiento de reclamo por contratación no solicitada a nivel de nuestro país, el usuario de una empresa de telecomunicaciones cuestiona la facturación o cobro del servicio que no ha sido solicitado, o en su caso que se le cobra una deuda por un servicio no solicitado, para tal efecto el usuario presenta su reclamo ante la empresa operadora quien tiene 20 días hábiles para resolver en primera instancia y una vez resuelto, el usuario puede interponer el recurso de apelación dentro de los 15 días hábiles, fecha donde la operadora tendrá 5 días hábiles para elevar el expediente del reclamo ante el TRASU, quien emitirá en segunda instancia vía recurso de apelación la resolución final que pone fin a la vía administrativa, cuya instancia tiene 25 días hábiles para resolver (OSIPTEL 2021, p. 1).

Al recurrir a la legislación Chilena, tenemos el Decreto Supremo N° 194 y la Ley N° 18.168, que regula la Ley General de Telecomunicaciones y que indica que si el usuario tiene un reclamo por el servicio de Telecomunicaciones, tiene la facultad de interponer el reclamo debiendo adjuntar la boleta o factura para fundamentar su reclamo, una breve descripción de su reclamo, reclamo que lo pueden interponer vía web o de forma presencial, reclamos que son registrados en el SUBTEL, que representa la empresa de Telecomunicaciones, quien tiene 23 días hábiles para resolver el reclamo, cuyo trámite no tiene costo alguno y en caso que no estén de acuerdo con lo resuelto en primera instancia, el usuario tiene 5 días hábiles para interponer el recurso de reposición o en su caso tiene 1 año para interponer el recurso extraordinario de revisión o también puede interponer el recurso de aclaración o rectificación (2022, p. 2).

Asimismo, respecto a la legislación Colombiana tenemos que ante el reclamo por un servicio no contratado, se puede interponer la queja o reclamo, el mismo que será interpuesto dentro de los 6 meses, cuya empresa tendrá el plazo de 15 días para

resolver el reclamo y en caso de que no brinde respuesta dentro de dicho plazo, puede interponer la figura del silencio administrativo positivo; es así que una vez resuelto se puede interponer los recursos de reposición o apelación en caso de que el usuario no esté conforme con la decisión tomada, cuya entidad en segunda instancia tiene el término de 10 días hábiles para resolver la apelación (ETB 2021, p. 2).

Por otra parte, respecto a la legislación Bolivariana, se tiene que esta ha señalado que el reclamo por un servicio no requerido se puede interponer de forma directa ante la oficina de atención al consumidor dentro de los 20 días de conocido el reclamo, cuya empresa tiene el término de 15 días hábiles para responder el reclamo, la misma que debe ser comunicada al usuario dentro de los 5 días hábiles y en caso de no estar de acuerdo con lo resuelto, el usuario tiene 20 días para interponer el recurso de apelación, conforme se advierte del portal del estado plurinacional de Bolivia (2022, p. 2).

De igual forma en Ecuador respecto al procedimiento de reclamos de los servicios de Telecomunicaciones por contratos no requeridos, se tiene que el reclamo es interpuesto por el usuario ante la empresa operadora, reclamo que puede ser interpuesto de manera personal o por vía web, teniendo 15 días hábiles para responder, cuyo trámite es gratuito y ante su disconformidad con el reclamo, se puede interponer vía segunda instancia la apelación ante ARCOTEL, quien de igual forma tiene 15 días hábiles para resolver el recurso de segunda instancia, conforme se advierte del portal gob.ec (2022, p. 2).

Respecto a la legislación Argentina, tenemos que el reclamo puede ser interpuesto dentro de los 5 días hábiles de conocida la facturación por el contrato del servicio no requerido, y ante dicho reclamo la empresa tiene 30 días para emitir una respuesta al reclamo planteado de quien de advertirse que al usuario se le afectó y causó daños es su deber compensarlo y en caso de no estar de acuerdo tiene 30 días para interponer el recurso de apelación, conforme así se advierte de la Resolución N° 733-E/2017 (2017, p. 10).

Finalmente en la legislación Uruguaya, Ley N° 17.250 - Ley de relaciones del Consumo (2020), ha precisado que los reclamos por contrato no requerido pueden ser interpuestos directamente por el consumidor, donde deberá detallar vía web o por

escrito el detalle del reclamo y la sustentación que ampara el reclamo, el mismo que será interpuesto una vez conocida la facturación del contrato no requerido, donde la empresa tiene el término de 10 días hábiles para resolver el reclamo que puede ser declarando fundado, infundado o establecer un acuerdo con el usuario, estableciendo que dentro de este término de 10 días puede llevarse a cabo la conciliación con el usuario o en su caso de que el reclamante no esté de acuerdo con lo resuelto, este último puede interponer el recurso de apelación (p. 5).

Estas legislaciones corroboran lo señalado por Heredia (2017), respecto a que los consumidores del servicio de Telefonía ante el reclamo interpuesto por los usuarios es deficiente, no obstante la normativa analizada si resulta ser eficaz, pero su falta de aplicación por parte de las entidades la tornan en ineficaz (p.109); por lo tanto, en la legislación comparada se ha regulado todo el procedimiento administrativo previo ante un reclamo por contrato no requerido del servicio de Telefonía, pero este no se aplica adecuadamente a pesar que los plazos son similares y difieren en plazos cortos.

- d) Finalmente, respecto a nuestro objetivo general este consiste en analizar jurídicamente si la vía administrativa es eficaz ante el reclamo de los contratos no solicitados en las empresas operadoras de telefonía, Chachapoyas -2019. Para ello debemos señalar que del análisis de estudio de los reclamos, los usuarios de las empresas de telecomunicaciones interpusieron reclamo por contratación no solicitada, quienes alegaron desconocer la contratación de los servicios e indicar que tanto firma y huella plasmada en el contrato no les correspondía y por lo tanto solicitaron que la deuda contraída se les sea anulada, es así que del 100% de los expedientes analizados a nivel de primera instancia en un 58% de los reclamos fue declarado fundado a nivel de proceso administrativo previo, en tanto un 42% fue declarado infundado, no obstante al interponer el recurso de apelación estos fueron declarados fundados.

Lo que implica que el proceso administrativo previo sí resulta ser eficaz, pero ha requerido de la intervención de OSIPTEL para que estos reclamos sean declarado fundados, lo cual justifica el resultado de los expedientes que indican que el 100% fueron declarados fundados, además se debe señalar que el cuestionamiento de la eficacia proviene de la no solución del reclamo dentro de los plazos establecidos, por

lo que la actuación de OSIPTEL debe ser más activa en cuanto al control de los plazos para la solución de los reclamos.

Resultado que implica dar respuesta a nuestra hipótesis respecto a que la vía administrativa en las empresas operadoras ante el reclamo de contratos no solicitados en la ciudad de Chachapoyas en el año 2019 resulta eficaz, puesto que ampara los reclamos de los usuarios ante los contratos no solicitados, sin embargo, su eficacia depende mucho de la actuación de OSIPTEL en cuanto a su labor de supervisión de los reclamos.

## V. CONCLUSIONES

1. En esta tesis se identificó que el servicio de telecomunicaciones constituye una necesidad pública y que toda persona tiene derecho a usar y prestar los servicios de telecomunicaciones, garantizando al usuario su derecho a la inviolabilidad y secreto de las telecomunicaciones; por otra parte, el servicio de telecomunicaciones las cuales constituyen los servicios brindados por una empresa de comunicaciones, la misma que brinda servicio de voz y datos a nivel de telefonía que puede darse de forma cableada o inalámbrica, servicios que son brindados mediante un contrato y son proporcionados a cambio de un costo económico, cuyos servicios son brindados vía teléfono fijo y/o inalámbrico así como comunicaciones móviles y servicios de datos, como lo es el servicio de internet; servicios que son supervisados por OSIPTEL, quien regula por la oferta y la demanda, así como la calidad del servicio; sin embargo, el reclamo por contratación no solicitada del usuario de telefonía se presenta cuando se imputa la facturación o cobro de un servicio al usuario que no ha contratado o no ha requerido, quien ante tal circunstancia tiene derecho de presentar un reclamo por concepto de “contratación no solicitada”, reclamo que puede ser interpuesto vía administrativa previa.
2. En esta investigación se analizó que el Proceso administrativo previo que tiene como base legal la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, que señala que las personas jurídicas bajo el régimen privado que presten servicios públicos, aplican el proceso administrativo célere y eficaz; siendo que dicho procedimiento fue regulado mediante Resolución de Consejo Ejecutivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL, al señalar la vía previa es de carácter obligatoria ante las empresas operadoras y no se admitirá recurso alguno si es que no se ha agotado la vía previa; por otra parte, el Código de Protección y defensa del Consumidor, señala la protección de los derechos del usuario se produce mediante procedimientos eficaces, ágiles, con mínima formalidad y de carácter gratuito ante los reclamos que pueda presentar y de igual forma tiene derecho a la indemnización por los daños y perjuicio que se le pueda ocasionar.

3. En esta tesis se determinó que del 100% de usuarios del servicio de telefonía que interpuso los reclamos por la contratación no solicitada durante el año 2019, el 58% de los reclamos fueron declarados fundados y en un 42% fue declarado infundado; razón por la cual al preguntar a los usuarios respecto a si considera que la presentación del reclamo constituye un mecanismo eficaz para la solución del servicio no contratado, estos afirmaron en un 85% considera que es aceptable y en un 15% considera que es deficiente; identificando que la vía administrativa previa es adecuada para presentar sus reclamos, pues el 88% determinó que esta si resulta ser adecuada; resultados que fueron contrastados con el análisis de los reclamos plasmados en los expedientes administrativos previos, donde se pudo advertir que del 100% de expedientes analizados, estos en dicha cantidad declarados fundados; sin embargo, para arribar a dicha totalidad del 100% se recurrió a OSIPTEL, al identificarse que el 62% de los usuarios previamente y posteriormente al reclamo recurrió a tal entidad a efectos de solicitar información respecto al contrato no solicitado, cuya información la catalogaron como aceptable en un 96%; por lo tanto, el 85% de los usuarios, identifico como determinante la intervención de OSIPTEL para la solución del reclamo; por ello, se puede afirmar el nivel de eficacia de la vía administrativa previa ante el reclamo de los contratos no solicitados en las empresas operadoras de telefonía, Chachapoyas -2019, en su propia vía previa, es efectiva en un 58% al declarar fundados los reclamos y que para llegar al 100% de eficacia se requirió la intervención del OSIPTEL, mediante el recurso de apelación ante el TRASU.
  
4. En esta tesis se determinó que los usuarios al recurrir a la vía administrativa previa, ante el reclamo de los contratos no solicitados en las empresas operadoras de telefonía en la ciudad de Chachapoyas, durante el año 2019, consideran en un 69% como aceptable el procedimiento administrativo previo para interponer el reclamo; sin embargo un 31% lo calificó como deficiente; aunado que el 62% señaló que recibió una respuesta oportuna ante el reclamo formulado y finalmente en un 88% de usuarios señaló que se encuentra conforme con la solución otorgada a su reclamo; siendo que los usuarios, calificación la solución del reclamo como aceptable, el cual corresponde al 81%; lo que indica que el reclamo del contrato no solicitado, fue anulado y a su vez también se anuló la deuda de la cual la empresa determinó que no suscribió y no contrató el servicio no requerido; sin embargo, no indemnizó por los

daños y perjuicios que se ocasionaron y a su vez el TRASU, al resolver el recurso de apelación no impuso la indemnización por daños y perjuicios que se ocasionaron al usuario.

5. En esta tesis se identificó que, en las legislaciones de Perú, Chile, Ecuador, Bolivia, Argentina, Uruguay, cuentan con procedimientos ágiles y sus plazos difieren en tiempos cortos, donde el reclamo por contratación no solicitada se puede interponer vía web o de forma presencial ante la empresa operadora de telefonía, donde deberá brindar detalle del reclamo y la sustentación que ampara el reclamo, cuyos procedimientos administrativos previos si resulta ser eficaces, pero requiere de una participación más activa de su órgano regulador para salvaguardar los derechos del usuarios ante un reclamo por contrato no requerido del servicio de Telefonía.
6. En esta tesis se determinó que vía administrativa es eficaz ante el reclamo de los contratos no solicitados en las empresas operadoras de telefonía en la ciudad de Chachapoyas, durante el año 2019, el cual corresponde a un 58% de los reclamos, al haber sido declarados fundado; sin embargo, para obtener el 100% de reclamos declarados fundados, el usuario recurrió a la intervención de OSIPTEL, de manera que se encuentra justificada la intervención de la entidad y su importancia de esta, no obstante se identificó tanto en los usuarios y del análisis de los expedientes, que el cuestionamiento de la eficacia deviene en la no solución del reclamo dentro de los plazos establecidos; en ese sentido, al brindar respuesta a nuestra hipótesis, tenemos que el procedimiento administrativo previo en las empresas operadoras ante el reclamo de contratos no solicitados en la ciudad de chachapoyas en el año 2019 resulta eficaz, puesto que ampara los reclamos de los usuarios ante los contratos no solicitados y la actuación de OSIPTEL es determinante.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. A las empresas operadoras del servicio de telefonía de la región de Amazonas, ante el reclamo interpuesto por el usuario por el concepto “contratación no solicitada”, procedan efectuar la importancia de la eficacia del procedimiento administrativo previo y a su vez promover el mecanismo de solución anticipada del reclamo, a fin de proteger los derechos de los usuarios, mediante un procedimientos eficaz, ágil, con mínima formalidad y de carácter gratuito ante los reclamos que pueda presentar, además de la indemnización por los daños y perjuicio que se le pueda ocasionar.
2. Al director de OSIPTEL de la región de Amazonas, hacer de conocimiento la importancia de su intervención de los contratos no solicitados, la misma que permitió satisfacción de los usuarios, requiriendo que su participación se incida en supervisión del cumplimiento de los plazos ante los reclamos no solicitados.
3. Al director de la Escuela profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, proceda efectuar capacitación como proyección social, respecto al reclamo no solicitados por las empresas operadoras de telefonía, la importancia del procedimiento previo y su aporte de OSIPTEL.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Azañero, F. (2016). Como elaborar una tesis universitaria. Lima, Perú: R&F publicaciones y servicios S.A.C.

Bdr informática (2021). ¿Cuáles son los tipos de servicios de telecomunicaciones? Recuperado de <https://bdrinformatica.com/cuales-son-los-tipos-de-servicios-de-telecomunicaciones/>

Chile Atiende (27 de mayo de 2022). Reclamar contra una empresa de telecomunicaciones. Recuperado de <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/3826-reclamar-contr-una-empresa-de-telecomunicaciones-segunda-instancia>

Diario Oficial “El Peruano” (2015). Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTTEL. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/reglamento-para-la-atencion-de-reclamos-de-usuarios-de-servi-resolucion-n-047-2015-cdosiptel-1236585-1/>

Diario Oficial “El Peruano” (2019). Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General [Archivo PDF]. Recuperado de <https://www.peru.gob.pe/normas/docs/ley-27444.pdf>

Diario Oficial “El Peruano” (2019). Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General – Decreto Supremo N° 004-2019-JUS [Archivo PDF]. Recuperado de <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0005/13-texto-unico-ordenado-de-la-ley-27444-ley-de-procedimiento-administrativo-general-1.pdf>

Defensoría del Pueblo (2018). Informe defensorial N.º 59, sobre el plazo de reclamo de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones. Recuperado de <https://www.defensoria.gob.pe/wpcontent/uploads/2018/05/informe59.pdf>

- Diario “El correo” (2021). Osiptel registró 60 quejas relacionadas a la contratación no solicitada de servicios de telecomunicaciones, en La Libertad. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/edicion/la-libertad/la-libertad-osiptel-registro-60-quejas-relacionadas-a-la-contratacion-no-solicitada-de-servicios-de-telecomunicaciones-noticia/?ref=dcr>
- Diario Oficial Chileno - Chile Atiende (2022). Decreto Supremo N° 192 y Ley N° 18.168. Recuperado de <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/3826-reclamar-contra-una-empresa-de-telecomunicaciones-segunda-instancia>
- Estado Plurinacional de Bolivia (2022). Procedimiento para realizar un reclamo. Recuperado de <https://www.att.gob.bo/content/procedimiento-para-realizar-un-reclamo>
- ETB (2021). Procedimiento y Trámite de peticiones, quejas y recursos. Recuperado de [https://etb.com/docs/Procedimiento\\_y\\_tramite\\_de\\_PQR\\_171227.pdf](https://etb.com/docs/Procedimiento_y_tramite_de_PQR_171227.pdf)
- Frisancho, G.P. (2017). Por una protección más eficiente de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones: Aplicando el análisis económico del derecho al procedimiento de reclamo de falta de calidad e idoneidad en el servicio. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3104>
- Hernández, R., Fernández, G., & Batista, M. (2014). Metodología de la investigación. México
- Heredia, A.S. (2017). Posibilidades jurídicas en vía administrativa de los consumidores de telefonía móvil por deficiente prestación de servicios. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10803/1/T-UCE-0013-Ab-94.pdf>
- Información Legislativa de Uruguay (2021). Ley 17.250 - Reclamo de los consumidores de servicios de telecomunicaciones y postales. Recuperado de <https://www.gub.uy/tramites/reclamo-consumidores-servicios-telecomunicaciones-postales>

Información Legislativa de Argentina (2017). Resolución 733-E/2017, que aprueba el Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Recuperado de

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/305000-309999/305484/texact.htm>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual INDECOPI (2019). Ley N° 29571- Código de Protección y Defensa del Consumidor [Archivo PDF]. Recuperado de

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>

León, P.A. (2016). Potestad sancionadora del OSIPTEL en el incumplimiento del marco normativo. Recuperado de

<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/159/Bach.%20LEON%20COX%2c%20Treisy%20Ludith.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Molina, M.E. (2014). Mecanismos jurídicos de defensa del consumidor de defensa del consumidor y usuario de los servicios de telefonía móvil en el Ecuador.

Recuperado de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/75/1/UDLA-EC-TAB-2014-17.pdf>

Organismos de Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones – OPSITEL (2022). Procedimiento de reclamos por contratación no solicitada. Recuperado de

<https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/cuantas-lineas-de-telefonía-movil-tienes-registrado-a-tu-nombre/procedimiento-de-reclamo-por-contratacion-no-solicitada/>

Organismos de Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones – OPSITEL (2022). Derechos de los usuarios - Decálogos de los usuarios con poder [Archivo PDF]. Recuperado de

<https://www.osiptel.gob.pe/usuarios-con-poder/assets/derechos-usuarios.pdf>

- Organismos de Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones – OPSITEL (2022). OSITTEL clausulas generales de contratación de servicios público de telefonía fija en la modalidad de abonados. Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1529027/%20C1%C3%A1usulas%20Generales.pdf>
- Organismos de Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones – OPSITEL (2021). OSITTEL elabora Ranking de la Calidad de Atención del Usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones. Recuperado de <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/osiptel-elabora-ranking-de-la-calidad-de-atencion-del-usuario-de-los-servicios-publicos-de-telecomunicaciones/>
- Organismos de Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones – OPSITEL (2021). Procedimiento de reclamos por contratación no solicitada [Archivo PDF]. Recuperado de <https://www.osiptel.gob.pe/media/gbwpggjb/contratacion-no-solicitada.pdf>
- Portal Gobierno de Ecuador (27 de mayo de 2022). Reclamos, denuncias, sugerencias o solicitudes de información de los servicios de telecomunicaciones. Recuperado de <https://www.gob.ec/arcotel/tramites/presentacion-reclamos-denuncias-sugerencias-solicitudes-informacion-servicios-telecomunicaciones>
- Real Academia Española (23 de mayo de 2021). Procedimiento administrativo previo. Recuperado de <https://dpej.rae.es/lema/procedimiento-administrativo-previo>
- Sistema Peruano de Información Jurídica (2015). Texto Único ordenado del Reglamento de la Ley de Comunicaciones [Archivo PDF]. Recuperado de [https://portal.mtc.gob.pe/comunicaciones/regulacion\\_internacional/regulacion/documentos/servicios\\_publicos/TUOReglamento-delaLey.pdf](https://portal.mtc.gob.pe/comunicaciones/regulacion_internacional/regulacion/documentos/servicios_publicos/TUOReglamento-delaLey.pdf)
- Sistema Peruano de Información Jurídica (2015). Decreto Legislativo N° 702 – Ley de Comunicaciones [Archivo PDF]. Recuperado de

<https://www.osiptel.gob.pe/media/pzfhkqy/dleg702-necesidad-publica-telecom-e-inversion.pdf>

Servicities (24 de mayo de 2022). Servicios de telefonía y telecomunicaciones. <https://servicities.com/buscar-proveedor/TIC/Servicios-de-telefonía-y-telecomunicaciones>

Valladares, C.S. (2014). Régimen sancionador en el sector de telecomunicaciones y cumplimiento del marco normativo de usuarios. Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/398/1/REGIMEN\\_SANCIONADOR\\_VALLADARES\\_CLAUDIA.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/398/1/REGIMEN_SANCIONADOR_VALLADARES_CLAUDIA.pdf)

## **ANEXOS**

## ANEXO I

# CARTA DIRIGIDA A EXPERTOS SOLICITANDO OPINIÓN PARA DETERMINAR LA VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS APLICADOS.



UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE  
MENDOZA DE AMAZONAS

Facultad de Derecho y Ciencias Políticas

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chachapoyas, 15 de abril del 2021.

CARTA N° 346-2021-UNTRM/FADCIP

Señor:  
Abg. Julio César Ruiz Rosas  
Comisionado de la Defensoría del Pueblo  
Presente.-

**ASUNTO** : Remito instrumentos para su validación .  
**REFERENCIA** : Escrito presentado por la Bach. Milena del Rocío Quispe Zuta,

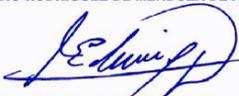
De mi especial consideración:

Por la presente me dirijo a su digna persona con la finalidad de saludarlo cordialmente; y al mismo tiempo, en atención al documento de la referencia, presentado por la Bachiller Milena del Rocío Quispe Zuta, mediante el cual solicita validación de sus Instrumentos de Investigación para continuar con el trámite de la elaboración de su Informe de Tesis. Señora Abogada se deriva el Instrumento de Investigación de la Aspirante para su validación en Un (01) juego. Esperando la atención que brinde a la presente me suscribo de usted, reiterándole mi consideración y estima personal.

Atentamente,



UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS



.....  
Dr. Edwin Gonzales Paco  
DECANO ENCARGADO DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS

B CSL/Decano  
VEAL/Asistente Administrativo  
Archivo.



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chachapoyas, 15 de abril del 2021.

**CARTA N° 347-2021-UNTRM/FADCIP**

Señor:

**Abg. Luis Alberto Gonzales Eneque.**  
Juez del Juzgado Penal Colegiado de Tarapoto  
Presente.-

**ASUNTO** : Remito instrumentos para su validación .  
**REFERENCIA** : Escrito presentado por la Bach. Milena del Rocío Quispe Zuta,

De mi especial consideración:

Por la presente me dirijo a su digna persona con la finalidad de saludarlo cordialmente; y al mismo tiempo, en atención al documento de la referencia, presentado por la Bachiller Milena del Rocío Quispe Zuta, mediante el cual solicita validación de sus Instrumentos de Investigación para continuar con el trámite de la elaboración de su Informe de Tesis. Señora Abogada se deriva el Instrumento de Investigación de la Aspirante para su validación en Un (01) juego. Esperando la atención que brinde a la presente me suscribo de usted, reiterándole mi consideración y estima personal.

Atentamente,



UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS



.....  
**Dr. Edwin Gonzales Paco**  
DECANO ENCARGADO DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

BCSL/Decano  
VEAL/Asistente Administrativo  
Archivo.



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chachapoyas, 15 de abril del 2021.

**CARTA N° 345-2020-UNTRM/FADCIP**

Señora:  
**Abg. Zulema Mendoza Tello.**  
Defensora Público Penal  
Presente.-

**ASUNTO** : Remito instrumentos para su validación .  
**REFERENCIA** : Escrito presentado por la Bach. Milena del Rocío Quispe Zuta,

De mi especial consideración:

Por la presente me dirijo a su digna persona con la finalidad de saludarla cordialmente; y al mismo tiempo, en atención al documento de la referencia, presentado por la Bachiller Milena del Rocío Quispe Zuta, mediante el cual solicita validación de sus Instrumentos de Investigación para continuar con el trámite de la elaboración de su Informe de Tesis. Señora Abogada se deriva el Instrumento de Investigación de la Aspirante para su validación en Un (01) juego. Esperando la atención que brinde a la presente me suscribo de usted, reiterándole mi consideración y estima personal.

Atentamente,



UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS  
  
.....  
**Dr. Edwin Gonzales Paco**  
DECANO ENCARGADO DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

BGSL/Decano  
VEAL/Asistente Administrativo  
Archivo.













**ANEXO III:**  
**CONSTANCIA DE OPINIÓN DE EXPERTOS, RESPECTO A LA  
VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS UTILIZADOS  
EN LA INVESTIGACIÓN**

**CONSTANCIA DE OPINIÓN DE EXPERTO**

Por medio de la presente el que suscribe, Julio César Ruiz Rosas, hace constar que Milena del Rocío Quispe Zuta - bachiller en Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, ha estimado considerar a mi persona como experto, por lo que solicitó mi opinión de modo que le permita determinar la validez y confiabilidad de los siguientes instrumentos de investigación:

- i) Instrumentos de investigación para la validación y confiabilidad de los ítems para evaluar la investigación denominada: "ANÁLISIS JURÍDICO DE LA VÍA ADMINISTRATIVA Y SU EFICACIA ANTE EL RECLAMO POR CONTRATOS NO SOLICITADOS DE TELEFONÍA, CHACHAPOYAS, 2019".
  - Instrumentos de investigación: cuadro para el análisis de los expedientes y el instrumento de encuesta que se realizará a los usuarios que llevaron procesos de contratación no solicitada de telefonía, Chachapoyas, 2019.

Asimismo, para la opinión en referencia además se adjuntó: formato de informe de opinión de experto sobre la validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación y matriz de consistencia del proyecto de tesis.

Es por ello, en honor a la verdad. No tengo ningún inconveniente en expedir la présenlo, alegando que los instrumentos son aplicables por que demuestran validez, confiabilidad y cumplen con el vigor que amerita un trabajo de investigación.

Chachapoyas, 15 de abril de 2021

|  |           |
|--|-----------|
| <br>.....<br>FIRMA |           |
| DNI  | 43581067  |
| TELF. N°.  | 988076953 |

## CONSTANCIA DE OPINIÓN DE EXPERTO

Por medio de la presente el que suscribe Luis Alberto Gonzales Eneque, hace constar que Milena del Rocío Quispe Zuta - bachiller en Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, ha estimado considerar a mi persona como experto, por lo que solicitó mi opinión de modo que le permita determinar la validez y confiabilidad de los siguientes instrumentos de investigación:

- i) Instrumentos de investigación para la validación y confiabilidad de los ítems para evaluar la investigación denominada: "ANÁLISIS JURÍDICO DE LA VÍA ADMINISTRATIVA Y SU EFICACIA ANTE EL RECLAMO POR CONTRATOS NO SOLICITADOS DE TELEFONÍA, CHACHAPOYAS, 2019".
  - Instrumentos de investigación: cuadro para el análisis de los expedientes y el instrumento de encuesta que se realizará a los usuarios que llevaron procesos de contratación no solicitada de telefonía, Chachapoyas, 2019.

Asimismo, para la opinión en referencia además se adjuntó: formato de informe de opinión de experto sobre la validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación y matriz de consistencia del proyecto de tesis.

Es por ello, en honor a la verdad. No tengo ningún inconveniente en expedir la présenlo, alegando que los instrumentos son aplicables por que demuestran validez, confiabilidad y cumplen con el vigor que amerita un trabajo de investigación.

Chachapoyas, 03 de abril de 2021

|  |           |
|--|-----------|
| <br>FIRMA |           |
| DNI  | 42222749  |
| TELF. N°.  | 997751532 |

## CONSTANCIA DE OPINIÓN DE EXPERTO

Por medio de la presente la que suscribe Zulema Mendoza Tello, hace constar que Milena del Rocío Quispe Zuta - bachiller en Derecho y Ciencias Políticas de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, ha estimado considerar a mi persona como experto, por lo que solicitó mi opinión de modo que le permita determinar la validez y confiabilidad de los siguientes instrumentos de investigación:

- i) Instrumentos de investigación para la validación y confiabilidad de los ítems para evaluar la investigación denominada: "ANÁLISIS JURÍDICO DE LA VÍA ADMINISTRATIVA Y SU EFICACIA ANTE EL RECLAMO POR CONTRATOS NO SOLICITADOS DE TELEFONÍA, CHACHAPOYAS, 2019".
  - Instrumentos de investigación: cuadro para el análisis de los expedientes y el instrumento de encuesta que se realizará a los usuarios que llevaron procesos de contratación no solicitada de telefonía, Chachapoyas, 2019.

Asimismo, para la opinión en referencia además se adjuntó: formato de informe de opinión de experto sobre la validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación y matriz de consistencia del proyecto de tesis.

Es por ello, en honor a la verdad. No tengo ningún inconveniente en expedir la presente, alegando que los instrumentos son aplicables por que demuestran validez, confiabilidad y cumplen con el vigor que amerita un trabajo de investigación.

Chachapoyas, 08 de marzo de 2022

|  |           |
|--|-----------|
| <br>FIRMA |           |
| DNI  | 42354397  |
| TELF. N°.  | 964494378 |

**ANEXO IV**  
**FICHA RECOJO DE INFORMACIÓN CUADRO DE ANALISIS DE EXPEDIENTES PARA EL TRABAJO DE**  
**INVESTIGACIÓN:**

**Análisis jurídico de la vía administrativa y su eficacia ante el reclamo por contratos no solicitados de telefonía, Chachapoyas -2019.**

|  |                   |   |                           |                  |                                  |           |
|--|-------------------|---|---------------------------|------------------|----------------------------------|-----------|
| <b>Número del expediente</b>   |                   | <b>Procedencia del usuario</b>  |                           |                  |                                  |           |
| <b>Empresa ante quien se interpuso el reclamo</b>                                | <b>Telefónica</b> |   | <b>Motivo del reclamo</b> |                  |                                  |           |
|  | <b>Claro</b>      |   |                           |                  |                                  |           |
|  | <b>Bitel</b>      |   |                           |                  |                                  |           |
|  | <b>Entel</b>      |   |                           |                  |                                  |           |
| <b>Fecha de inicio del reclamo</b>   |                   | <b>Fecha de resolución ateniendo el reclamo</b>   | <b>Amparo el reclamo</b>  |                  | <b>Se notifico la resolución</b> |           |
|  |                   |   | <b>Fundado</b>            | <b>Infundado</b> | <b>Si</b>                        | <b>No</b> |
| <b>Adjunta medio probatorio</b>  |                   |   |                           |                  |                                  |           |
| <b>Domicilio o dirección electrónica del usuario proporcionada en el reclamo</b> | <b>Si</b>         | <b>Notificación de la resolución al usuario en su domicilio o dirección electrónica del usuario proporcionada en el reclamo</b> | <b>Si</b>                 |                  |                                  |           |
|  | <b>No</b>         |   | <b>No</b>                 |                  |                                  |           |
| <b>Emisión de resolución que ampara el reclamo</b>                               | <b>Si</b>         | <b>Emisión de carta que comunica lo resuelto ante el reclamo interpuesto</b>  | <b>Si</b>                 |                  |                                  |           |
|  | <b>No</b>         |   | <b>No</b>                 |                  |                                  |           |
|  | <b>Si</b>         |   | <b>Si</b>                 |                  |                                  |           |

|   |                  |  |                  |
|---|------------------|--|------------------|
| <b>Usuario recurre ante OSIPTEL vía queja ante la falta de respuesta al reclamo</b> | <b>No</b>        | <b>La intervención de OSIPTEL motiva la notificación de lo resuelto ante el reclamo de forma inmediata</b> | <b>No</b>        |
| <b>Recurso interpuesto por el usuario ante el TRASU</b>                             | <b>Apelación</b> | <b>TRASU resuelve</b>  | <b>Fundado</b>   |
|   | <b>Queja</b>     |  | <b>Infundado</b> |
| <b>Seguimiento a lo resuelto por el TRASU</b>                                       | <b>SI</b>        | <b>Usuario recurre a la vía judicial</b>   | <b>Si</b>        |
|   | <b>NO</b>        |  | <b>No</b>        |

**ANEXO V  
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO: “Análisis jurídico de la vía administrativa y su eficacia ante el reclamo por contratos no solicitados de telefonía, Chachapoyas -2019”.**

| <b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>   | <b>OBJETIVOS</b>  | <b>HIPÓTESIS</b>  |
|---|---|---|
| <p>¿Es eficaz la vía administrativa ante el reclamo de los contratos no solicitados en las empresas operadoras de telefonía, Chachapoyas -2019?</p> | <p><b>Objetivo general:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar jurídicamente si la vía administrativa es eficaz ante el reclamo de los contratos no solicitados en las empresas operadoras de telefonía, Chachapoyas -2019.</li> </ul>   | <p>Si, se respetara los fines del marco jurídico la vía administrativa en las empresas operadoras ante el reclamo de los contratos no solicitados de telefonía, Chachapoyas, durante el año 2019; entonces, seria eficaz, los reclamos de los usuarios al reconocerle sus derechos en relación del consumo en los contratos de servicios no solicitados de telefonía.</p> |
|   | <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar el nivel de la vía administrativa si es eficaz ante el reclamo de los contratos no solicitados en las empresas operadoras de telefonía, Chachapoyas -2019.</li> <li>- Estudiar la satisfacción de los usuarios sobre de la vía administrativa si es eficaz ante el reclamo de los contratos no solicitados en las empresas operadoras de telefonía, Chachapoyas -2019.</li> <li>- Realizar un estudio a nivel del derecho comparado sobre la eficacia de la vía administrativa ante el reclamo de los contratos no solicitados en las empresas operadoras de telefonía.</li> </ul> |   |

| POBLACIÓN Y MUESTRA   | VARIABLES  |  |
|---|--|--|
| <p><u>Población:</u> Atendiendo a la cantidad de reclamos de los abonados presentados ante las empresas operadoras, durante el año 2019, relacionado a los contratos no solicitados de telefonía, siendo un aproximado de 26 expedientes de reclamos.</p> <p><u>Muestra:</u> La muestra está representada por 26 reclamos de los abonados presentados las empresas operadoras, durante el año 2019.</p> | Variable independiente   | Variable dependiente   |
|   | Vía Administrativa   | Reclamo por contratos no solicitados   |
|   | <p><b>Indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación del usuario</li> <li>- Identificación del tipo de empresa</li> <li>- Identificación del tipo de servicio</li> <li>- Identificación del tipo de reclamo</li> <li>- Fecha de inicio del procedimiento</li> <li>- Fin de procedimiento</li> <li>- Firma y recepción del reclamo</li> <li>- Notificación de resolución de solución</li> </ul> | <p><b>Indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Monto del reclamo</li> <li>- Verificación del contrato no solicitado</li> <li>- Tipo de resolución en primera instancia</li> <li>- Se ampara o no el reclamo</li> <li>- Apelación a la resolución de primera instancia</li> <li>- Elevación del expediente al TRASU</li> <li>- Resolución emitida por TRASU</li> </ul> |

**ANEXO VI**  
**CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO REALIZADA A USUARIOS QUE  
PRESENTARON RECLAMO POR CONTRATACIÓN NO SOLICITADA DE  
TELEFONÍA EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, DURANTE EL AÑO 2019**

**CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN DE TESIS**

**Título de la Investigación:**

**Investigadora principal: Milena del Rocío Quispe Zuta**

Yo Yesica Rojas Bravo, con DNI 46928702 y de 27 años de edad,  
acepto de manera voluntaria para que mi caso sea incluido en el estudio de investigación  
denominado: \_\_\_\_\_

a fin de mejorar la atención en los servicios públicos de telecomunicaciones. Recibiré una copia  
firmada y fechada de esta forma de consentimiento.

Luego de haberme informado de la finalidad de la presente investigación, de haber conocido y  
comprendido en su totalidad los beneficios directos e indirectos de mi participación en el presente  
estudio. Convengo en participar en este estudio de investigación, por tanto:

- Mi participación no repercutirá en mis actividades o en mi condición de usuario.
- No habrá ninguna sanción para mí en caso de no aceptar la invitación.
- Puedo retirarme del proyecto si lo considero conveniente a mis intereses, aun cuando el  
investigador responsable no lo solicite.
- No haré ningún gasto, ni recibiré remuneración alguna por la participación en el estudio.
- Se guardará estricta confidencialidad sobre los datos obtenidos producto de mi participación,  
con un número de clave que ocultará mi identidad.
- Puedo solicitar, en el transcurso del estudio información actualizada sobre el mismo, al  
investigador responsable.

Habiendo comprendido en su totalidad el fin del presente estudio, paso a dar autorización a la  
investigadora, dejando constancia lo siguiente:

Lugar y Fecha: Chachapoyas, 22 de enero de 2020.

Nombre del participante: Yesica Rojas Bravo.

Firma del participante: \_\_\_\_\_

**ANEXO VII**  
**ENCUESTA REALIZADA A USUARIOS QUE PRESENTARON RECLAMO POR**  
**CONTRATACIÓN NO SOLICITADA DE TELEFONÍA EN LA CIUDAD DE**  
**CHACHAPOYAS, DURANTE EL AÑO 2019**



UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

**TESIS**

**Análisis jurídico de la vía administrativa y su eficacia ante el reclamo por contratos no solicitados de telefonía, Chachapoyas -2019.**

Fecha: ...../...../.....

1. ¿Usted, ha sido usuario de alguna de las empresas operadoras de Comunicaciones, durante el año 2019?  
Si ( ) No ( )
2. ¿Usted, ha interpuesto algún reclamo a nivel administrativo con motivo de un contrato no solicitado en las empresas operadoras de telefonía, durante el año 2019?  
Si ( ) No ( )
3. Qué respuesta recibió al interponer un reclamo por contrato no solicitado en las empresas operadoras de telefonía, durante el año 2019  
Fundado ( ) Infundado ( ) improcedente ( ) sin respuesta ( )
4. Considera que los mecanismos para presentar el reclamo son:  
Muy deficiente ( ) Deficiente ( ) Aceptable ( ) Buena ( ) Excelente ( )
5. ¿Considera usted que la vía administrativa es la adecuada para presentar los reclamos?  
Si ( ) No ( )
6. Considera usted que los plazos establecidos para dar resolución a su reclamo son:  
Muy deficiente ( ) Deficiente ( ) Aceptable ( ) Buena ( ) malo ( )
7. El procedimiento para interponer el reclamo, le resultó:  
Muy deficiente ( ) Deficiente ( ) Aceptable ( ) Buena ( ) Excelente ( )
8. ¿Recibió respuesta a su reclamo de forma oportuna?  
Si ( ) No ( )
9. ¿Usted, recurrió a OSIPTEL para recibir orientación con motivo de un contrato no solicitado en las empresas operadoras de telefonía, durante el año 2019?  
Si ( ) No ( )
10. La información recibida por el orientador de OSIPTEL, para interponer el reclamo por contratos no solicitados fue:  
Muy deficiente ( ) Deficiente ( ) Aceptable ( ) Buena ( ) Excelente ( )
11. ¿Considera usted, que la intervención de OSIPTEL, fue determinante para la resolución de su reclamo?  
Si ( ) No ( )
12. ¿Usted se encuentra conforme con la respuesta a su reclamo?  
Muy conforme ( ) conforme ( ) poco conforme ( ) disconforme ( )
13. ¿Cómo calificaría usted, la solución ante el reclamo de los contratos no solicitados en las empresas operadoras de telefonía?  
Muy deficiente ( ) Deficiente ( ) Aceptable ( ) Buena ( ) Excelente ( )