

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA



**Procedimiento de reclamo de servicios de
telecomunicaciones y afectación de los derechos de los
usuarios en Tumbes-2021**

TESIS

Para optar el título de abogado

Autor: Bach. Brandon Thomas Jesús Tarma Izquierdo

Tumbes, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA



Procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones y afectación de los derechos de los usuarios en Tumbes-2021

Tesis aprobada en estilo y forma por:

Mg. Hugo Valencia Hilares

(Presidente)

Mg. Hugo Chanduvi Vargas

(Miembro)

Mg. Christiam Giancarlo Loayza Pérez (Miembro)

Tumbes, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



Procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones y afectación de los derechos de los usuarios en Tumbes-2021

Los suscritos declaramos que la tesis es original en forma y estilo.

Bach. Brandon Thomas Jesús Tarma Izquierdo (Autor)

Mg. Publio Francisco Jiménez Belmont

(Asesor)

Tumbes, 2022



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Tumbes, a los treinta y un día del mes de agosto del dos mil veintidós, siendo las diecisiete horas con cero minutos, se reunieron, los integrantes del jurado, designado con la **Resolución Decanal N° 185 y 222-2022/UNTUMBES-FDCP-D(e)** del 17 de mayo y del 08 de junio del 2022 respectivamente, integrado por el **Mg. Hugo Valencia Hilares** con DNI N° 00326525, en su condición de presidente, **Mg. Hugo Chanduvi Vargas** con DNI N° 80453434 miembro y el **Mg. Christiam Giancarlo Loayza Pérez** con DNI N° 10813859 miembro y **Mg. Publio Francisco Jiménez Belmont**, con DNI. N° 00250663 Asesor de Tesis, para la sustentación en acto público de la tesis titulada "Procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones y afectación de los derechos de los usuarios en Tumbes-2021", ejecutada por el Bachiller **Brandon Thomás Jesus Tarma Izquierdo**, para optar el Título Profesional de Abogado, la que se realiza en FORMA VIRTUAL, mediante aplicación Google Meet.

En conformidad con el artículo 55 y siguientes del Reglamento General de Grados y Títulos y Artículo 62 y siguientes del Reglamento de Tesis de Pregrado y Posgrado, de la Universidad Nacional de Tumbes, la sustentación de tesis es un acto público de exposición y defensa del trabajo ejecutado, amparado en las normas reglamentarias invocadas, el presidente del jurado dio por iniciado el acto de sustentación, concediendo el uso de la palabra al Bachiller **Brandon Thomás Jesus Tarma Izquierdo** para que proceda a la sustentación de la tesis.

Luego de la sustentación de tesis, formulación de preguntas y la deliberación del jurado, en conformidad con el artículo 57 del Reglamento General de Grados y Títulos, concordante con el artículo 65 del Reglamento de Tesis de Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes; declaran aprobado por UNANIMIDAD con el calificativo de Regular (), Buena (), Muy Buena (X) y Sobresaliente ()

Por tanto, el Bachiller, queda **APTO**, para iniciar los trámites administrativos, y el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, expida el Título Profesional de Abogado, en conformidad con lo estipulado en el Artículo N° 90 del Estatuto de la Universidad Nacional de Tumbes y lo normado en el Reglamento de Grados y Títulos.

Siendo las diecisiete horas con cincuenta y ocho minutos, del mismo día, el presidente del jurado dió por concluido el presente acto académico, de sustentación de tesis, para mayor constancia de lo actuado suscriben en señal de conformidad todos los integrantes del jurado con sus firmas que utilizan en todos sus actos públicos y privados.



MG. HUGO VALENCIA HILARES
Presidente



MG. HUGO CHANDUVI VARGAS
Miembro



MG. CHRISTIAM G. LOAYZA PÉREZ
Miembro



MG. PUBLIO F. JIMÉNEZ BELMONT
Asesor

DEDICATORIA

A mis padres Juan Carlos y Elaida Maritza, quienes son mi motor y motivo para ser un gran profesional, personas extraordinarias que siempre me han apoyado tanto emocional como educativamente.

A mis hermanos Joao, Bryan y Leonardo, a quienes quiero hacer sentir orgullosos con cada uno de mis pequeños avances profesionales.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres, por todo su cariño, amor, enseñanzas, consejos e impulso.

A mis hermanos, por el más mínimo detalle y consejo formativo.

A mis amigos, por su apoyo.

A mi compañera de vida, por la paciencia, el amor y el apoyo incondicional.

A mis docentes co-asesores, por el empeño en la enseñanza durante todo el programa.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTOS	6
ÍNDICE GENERAL	7
ÍNDICE DE CUADROS	8
ÍNDICE DE ANEXOS	9
ÍNDICE DE TABLAS	10
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
I. INTRODUCCIÓN	13
II. ESTADO DEL ARTE	15
2.1. Bases teóricas	15
2.1.1. Nivel de conocimiento de los usuarios sobre el procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tumbes-2021	15
2.1.2. Grado de afectación de los derechos de los usuarios por las empresas operadoras en el distrito de Tumbes-2021	19
2.2. Antecedentes	21
2.2.1. Antecedentes Internacionales	21
2.2.2. Antecedentes nacionales	22
2.3. Definición de términos básicos	27
III. METODOLÓGIA	29
3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis	29
3.2. Población, muestra y muestreo	31
3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.4. Plan de procesamiento y análisis de datos	33
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	35
4.1. Nivel de conocimiento de los usuarios sobre el procedimiento de reclamo de los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tumbes-2021. (Variable 1 – V1)	36
4.2. Grado de afectación de los derechos de los usuarios por las empresas operadoras en el distrito de Tumbes-2021. (Variable 2 – V2)	39
4.3. Correlación estadística entre las dimensiones de ambas variables.	41
4.4. Correlación estadística entre ambas variables.	43
4.5. Discusión de los resultados	44
V. CONCLUSIONES	51
VI. RECOMENDACIONES	53
VII. BIBLIOGRAFÍA	54
VIII. ANEXOS	57

ÍNDICE DE CUADROS

Población y muestra	31
Estadísticas de fiabilidad del instrumento	33
Matriz de consistencia	68
Operacionalización de variables	70

ÍNDICE DE ANEXOS

Instrumento para la recolección de datos	57
Cuestionario	59
Matriz de consistencia	68
Operacionalización de variables	70
Carátula e informe de originalidad del Turnítin	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Datos socio académicos (generales) de los encuestados.....	35
Tabla 2: Frecuencia y porcentaje de los instrumentos (ítems) de la D1-V1.....	36
Tabla 3: Frecuencia y porcentaje de los instrumentos (ítems) de la D2-V1.....	36
Tabla 4: Frecuencia y porcentaje de los instrumentos (ítems) de la D3-V1.....	37
Tabla 5: Frecuencia y porcentaje de los instrumentos (ítems) de la D4-V1.....	38
Tabla 6: Frecuencia y porcentaje de los instrumentos (ítems) de la D1-V2.....	39
Tabla 7: Frecuencia y porcentaje de los instrumentos (ítems) de la D2-V2.....	40
Tabla 8: Correlación estadística Tau-C de Kendall entre las dimensiones de ambas variables	41
Tabla 9: Correlación estadística Tau-C de Kendall entre las dimensiones de ambas variables	43

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Procedimiento de reclamo de los servicios de telecomunicaciones y afectación de los derechos de los usuarios en Tumbes-2021”, tuvo como objetivo principal analizar el nivel de conocimiento de los usuarios sobre el procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones y el grado de afectación de los derechos de los usuarios por las empresas operadoras en el distrito de Tumbes-2021.

Se acogió a la siguiente metodología de investigación: De tipo descriptiva explicativa, con un enfoque hipotético deductivo, y se aplicó el método y/o enfoque cuantitativo, así como la técnica de la encuesta, mediante el instrumento del cuestionario.

En cuanto a la situación poblacional, se tomó en cuenta a 1000 usuarios de servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tumbes, a quienes se les remitió la referida encuesta por medio de los diferentes aplicativos electrónicos, considerándose como muestra a no menos de 100 usuarios que gozan de estos servicios, esencialmente a aquellos que gocen del servicio de telefonía fija y/o móvil.

Con referencia a los resultados entre la correlación de las dos variables consignadas, se obtuvo con ayuda del programa estadístico IBM SPSS Statistics v.25.0 y a través de la aplicación de la prueba inferencial Tau-C de Kendall, que ambas variables si se relaciona estadísticamente; por lo que, se concluye que efectivamente el tener un bajo nivel de conocimiento sobre el procedimiento de reclamo de servicios telecomunicaciones, tiene como consecuencia un grado de afectación alto a los derechos del usuario por las empresas operadoras.

Palabras clave: usuario, empresa operadora, procedimiento de reclamo, telecomunicaciones.

ABSTRACT

The main objective of this research work entitled "Procedure for claiming telecommunications services and affectation of users' rights in Tumbes-2021" was to analyze the level of knowledge of users about the procedure for claiming telecommunications services and the degree of affectation of users' rights by the operating companies in the district of Tumbes-2021.

The following research methodology was used: descriptive explanatory type, with a hypothetical deductive approach, and the quantitative method and/or approach was applied, as well as the survey technique, by means of the questionnaire instrument.

Regarding the population situation, 1000 users of telecommunication services in the district of Tumbes were taken into account, to whom the survey was sent through the different electronic applications, considering as a sample no less than 100 users who enjoy these services, essentially those who enjoy fixed and/or mobile telephone service.

With reference to the results between the correlation of the two variables, it was obtained with the help of the statistical program IBM SPSS Statistics v.25.0 and through the application of Kendall's Tau-C inferential test, that both variables are statistically related; therefore, it is concluded that effectively having a low level of knowledge about the procedure for claiming telecommunication services, has as a consequence a high degree of affectation to the user's rights by the operating companies.

Key words: user, operating company, complaint procedure, telecommunications.

I. INTRODUCCIÓN

Durante el tiempo que realicé mis prácticas profesionales en la Oficina Regional de Servicios de Tumbes, perteneciente al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, pude apreciar la gran problemática que existe en esta área de servicios brindados por las empresas operadoras, quienes no salvaguardan los derechos de sus usuarios.

Las empresas operadoras que prestan servicios de telecomunicaciones, tales como: de telefonía fija, telefonía móvil, internet fijo, internet móvil, televisión por cable, entre otros; tienen un gran defecto al momento de salvaguardar los derechos de sus usuarios, porque no brindan, en primer lugar, información veraz, completa e idónea, teniendo como consecuencia la presentación de reclamos por inconvenientes que surgen cuando hacen uso de sus servicios, y en segundo lugar, no brindan la adecuada atención a los reclamos que presentan estos, vulnerando su derecho a seguir un procedimiento de reclamo eficaz, lo cual no ocurre en la mayoría de casos.

Para el éxito de la presente tesis, se han estudiado las investigaciones de Chavez, K. y Jacobo, M. (2018) “El debido procedimiento administrativo y la información de las empresas operadoras en telecomunicaciones a los usuarios del Distrito de San Borja 2017-2018”, Chambi, T. (2018) “Evolución del reglamento de reclamos del sector de telecomunicaciones”, Yparraguirre, A. (2020) “Los mecanismos de solución anticipada de reclamación y su incidencia en los derechos de los usuarios del servicio de telecomunicaciones”

Con la presente tesis, se procura analizar el nivel de conocimiento de los usuarios sobre el procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones y el grado de afectación de los derechos de los usuarios por las empresas operadoras en el distrito de Tumbes-2021, para lo cual se cree conveniente utilizar la técnica de la encuesta, la cual se aplicará a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones del distrito de Tumbes.

Es trascendental realizar la presente investigación, por cuanto nos va a permitir identificar la verdadera problemática que encierra esta figura jurídica, para lo cual se plantea como posible solución, que las empresas operadoras sean más eficientes al momento de llevar a cabo el procedimiento de reclamo de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, y así, eviten transgredir sus derechos.

II. ESTADO DEL ARTE

2.1. Bases teóricas

2.1.1. Nivel de conocimiento de los usuarios sobre el procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tumbes-2021

El procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones, es una herramienta legal, a la cual recurre el usuario y/o abonado para apelar alguna resolución expedida por la empresa operadora que le presta el servicio, o interponer una queja por no recibir una respuesta oportuna de la misma, o también, por la vulneración de alguna norma que pueda quebrantar el debido procedimiento (Maldonado, 2014).

2.1.1.1. Silencio Administrativo

El silencio administrativo es aquel mecanismo que garantiza los derechos de la comunidad, ya que constituye una especie de llamado de atención o sanción al Estado por no dar cumplimiento a uno de sus principales fines como lo es el otorgar respuesta oportuna en el plazo legal que se establece, o; satisfacer las exigencias de sus administrados (Nayra, 2019).

En el procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones se clasifica en dos tipos:

a) Concepción del Silencio Administrativo Positivo

Es aquel mecanismo que se aplicará cuando, al haber transcurrido el plazo que establece la norma para la contestación de reclamos, la empresa prestadora del servicio no hubiera expedido la resolución de primera instancia y/o al no pronunciarse por algún punto del reclamo interpuesto; o cuando, al haber transcurrido el plazo máximo para notificar, la empresa prestadora del servicio no haya notificado la

resolución de primera instancia (Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones [OSIPTEL], 2015).

b) Concepción del Silencio Administrativo Negativo

Es aquel mecanismo que se aplicará, cuando el usuario al considerar denegado su reclamo, podrá solicitar el pronunciamiento del TRASU – Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, o podrá interponer una demanda ante el Poder Judicial, siempre y cuando haya transcurrido el plazo que establece la norma para la contestación de recursos de apelación, y el órgano competente no hubiera expedido y/o notificado la resolución de segunda instancia (OSIPTEL, 2015).

2.1.1.2. Solución Anticipada

Existen dos tipos de solución anticipada en el procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones:

a) Concepción de la solución anticipada de reclamos según la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL

Es aquel mecanismo que la empresa operadora establece para dar solución a los reclamos de los usuarios antes de iniciar el procedimiento de reclamo respectivo; la solución que otorga la empresa operadora al usuario es rápida, y debe contar con la totalidad de lo petitionado y la aceptación expresa del usuario, caso contrario, la empresa operadora deberá iniciar el normal trámite del procedimiento de reclamo a seguir (OSIPTEL, 2015).

b) Concepción de la solución anticipada de recursos de apelación según la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL

Es aquel mecanismo, mediante el cual la empresa operadora se exime de su obligación de elevar el recurso de apelación

correspondiente al TRASU – Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, siempre y cuando se haya acogido en su integridad la pretensión del usuario contenida en su recurso impugnatorio dentro del plazo previsto para la elevación del mismo y cuente con la aceptación expresa del usuario a la solución que se le ofrece (OSIPTEL, 2015).

2.1.1.3. Tipos de Reclamo según la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL

Se han tomado en cuenta tres tipos de reclamo, los cuales son:

a) Concepción del reclamo por facturación

Imputación al monto o a los montos que figuran en el comprobante o recibo de pago del servicio que se está reclamando, en los cuales el usuario no reconoce tal consumo y/o utilización (OSIPTEL, 2015).

b) Concepción del reclamo por calidad e idoneidad en la prestación del servicio

Imputación a los inconvenientes procedentes de un inadecuado funcionamiento de la red y/o en el acceso a los servicios que brinda la empresa operadora que puedan generar insatisfacción al usuario; así como los inconvenientes de idoneidad en la prestación del servicio de telecomunicaciones (OSIPTEL, 2015).

c) Concepción del reclamo por suspensión, corte o baja injustificada del servicio

Imputación a la suspensión, corte o baja injustificada del servicio de telecomunicaciones que presta la empresa operadora, o sin observarse el adecuado procedimiento que establece la norma vigente, incluyéndose al corte del servicio móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil, a consecuencia del uso prohibido del servicio en establecimientos carcelarios (OSIPTEL, 2015).

2.1.1.4. Principios que rigen la atención de reclamos

El procedimiento de reclamo de usuarios de servicios de telecomunicaciones, se tutela por los Principios establecidos en la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor y en la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General. Tomando en cuenta principalmente, los siguientes:

a) Principio del Debido Procedimiento

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2021) señala lo siguiente:

Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten (p. 80).

b) Principio de Transparencia

Según el Congreso de la República (2010) refiere que “En la actuación en el mercado, los proveedores generan una plena accesibilidad a la información a los consumidores acerca de los productos o servicios que ofrecen; la información brindada debe ser veraz y apropiada conforme al presente Código” (p. 5).

c) Principio de Buena Fe

El Congreso de la República (2010) manifiesta que:

En la actuación en el mercado y en el ámbito de vigencia del presente Código, los consumidores, los proveedores, las asociaciones de consumidores, y sus representantes, deben guiar su conducta acorde al principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes. Al evaluar la conducta del consumidor se analizan las circunstancias relevantes del caso, como la información brindada, las características de la contratación y otros elementos sobre el particular (p. 6).

2.1.2. Grado de afectación de los derechos de los usuarios por las empresas operadoras en el distrito de Tumbes-2021

El cuerpo normativo en el cual se han establecido los derechos y obligaciones tanto de los usuarios, como de las empresas operadoras, es el Reglamento de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la cual regula la relación entre la empresa operadora y el usuario, desde la etapa precedente a la suscripción del contrato, durante su suscripción, la ejecución, y hasta la terminación del mismo; a fin de pactar las condiciones que serán necesarias para garantizar la equidad y transparencia en las relaciones de consumo (Ruiz, 2016).

2.1.2.1. Portabilidad numérica

a) Concepción de la portabilidad numérica

Es aquel derecho que tienen los usuarios de telefonía, sea telefonía fija o móvil, para cambiar de empresa operadora, área

geográfica o servicio sin cambiar de número telefónico (Palomino y Walde, 2016)

b) Procedimiento de la portabilidad numérica según la Resolución de Consejo Directivo N° 286-2018-OSIPTEL

Este procedimiento surge con la presentación de la solicitud de portabilidad a la empresa operadora receptora, la cual será presentada por el abonado por medio de los mecanismos disponibles para tal petición, y posteriormente, la empresa operadora registrará de forma inmediata en el registro de solicitud de portabilidad los datos del solicitante; luego el administrador de la base de datos centralizada principal procederá a evaluar la solicitud y a calificar su procedencia; y, al declararla procedente, previa verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma, la empresa operadora receptora deberá comunicar la fecha y la hora de habilitación del número telefónico en su red, para posteriormente el administrador de la base de datos centralizada principal programe la ejecución de la portabilidad y respectiva habilitación, lo cual deberá ser comunicado previamente al abonado solicitante (OSIPTEL, 2018).

2.1.2.2. Migración de plan tarifario

a) Concepción de la migración de plan tarifario según la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTEL

Se entiende por migración a la culminación del contrato de servicios preexistente, y la inmediata celebración a un nuevo contrato para la prestación del mismo tipo de servicio, bajo características y condiciones distintas a la contratada precedentemente, o; a la reforma del contrato de prestación de servicios (OSIPTEL, 2012).

b) Procedimiento de la migración de plan tarifario según la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTEL

En primer lugar, esta se solicita por el abonado y/o usuario, por lo que la empresa operadora que le presta el servicio, va a comunicar si esta procede o no, o dependiendo del caso, se dará un plazo adicional para que se evalúe su solicitud, el cual no podrá ser mayor a tres días hábiles; al aceptarse la solicitud de migración, esta se hará efectiva desde el día que está previsto como periodo en el que la empresa operadora le comenzará a facturar por el servicio prestado (OSIPTEL, 2012).

2.2. Antecedentes

2.2.1. Antecedentes Internacionales

Nogueira (2020), en su investigación “Agências reguladoras e seu papel na solução de conflitos”, tuvo como fin, analizar las diferentes maneras de presentar solicitudes a los sujetos obligados, y examinar los mecanismos que son adoptados por las entidades reguladoras en la solución de reclamos y/o conflictos, tomando como ejemplo a ANATEL (Agencia Nacional de Telecomunicaciones) y ANEEL, el tipo de investigación que empleó fue analítico – bibliográfico, y concluyó que, este tipo de entidades reguladoras son muy importantes para poder solucionar reclamos y/o conflictos de forma extrajudicial, a través de procedimientos que facilitan a los consumidores, teniendo como fin, el cumplimiento de la eficiencia del Estado, aliviando toda carga que se presente en la vía judicial.

Marcalla (2020), en su tesis “El Silencio Administrativo y el Recurso Extraordinario de Revisión en el Código Orgánico Administrativo Ecuatoriano”, tuvo como fin, identificar los derechos del administrado que son materia de transgresión al determinarse, que el silencio administrativo en el trámite y resolución del recurso extraordinario de revisión se considera como una denegación a lo que pretende el

administrado, utilizó la metodología hermenéutica exegética, y llegó a la conclusión de que, la respuesta y el correcto trámite de las reclamaciones, solicitudes y pedidos de los administrados depende de la Administración Pública, caso contrario, estos pueden recurrir al denominado silencio administrativo positivo o negativo, y por otro lado, al no estar de acuerdo con el pronunciamiento de la entidad, pueden interponer un recurso de revisión extraordinaria, a fin de garantizar sus derechos.

2.2.2. Antecedentes nacionales

Frisancho (2017), en su tesis “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”, se enfocó en comprobar si el procedimiento de reclamo por inconvenientes de idoneidad o calidad del servicio, el cual está regulado en la normativa del OSIPTEL, es eficaz para salvaguardar los derechos de los usuarios de estos servicios, empleó el tipo de investigación mixta descriptiva, llegó a la conclusión de que un usuario al presentar problemas por calidad e idoneidad de algún servicio de telecomunicaciones y recurrir al procedimiento de reclamo respectivo, no certifica la protección de sus derechos, considerándolo como ineficiente y también que, este tipo de normativa es inconveniente y que debe ser reformada.

Vargas (2017), en su tesis “Efecto jurídico funcional de Osiptel en la percepción de protección de derechos por los usuarios de telecomunicaciones. Lima 2016”, tiene como finalidad, establecer la percepción del abonado de telecomunicaciones, con respecto a la protección de sus derechos cuando acude al OSIPTEL, acudió a la metodología deductiva hipotética, no experimental transversal, obteniendo como resultado que la relación causal entre la variable independiente y dependiente es negativa, y llegó a la conclusión de que, la normativa del OSIPTEL no salvaguarda de manera eficiente

los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, por lo que, es necesario que aquella sea reformada.

Otiniano y Saavedra (2017), en su tesis “La idoneidad en la calidad de servicios en los contratos de consumo sector telecomunicaciones en la Región Lambayeque 2014”, tuvieron como fin, verificar si la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones se dan de forma idónea, emplearon el tipo de investigación descriptivo – explicativo, obteniendo como resultado que, en el ámbito nacional, el incumplimiento de la idoneidad en la calidad de servicios de telecomunicaciones se da en un 56%, y en el ámbito internacional, se da en un 75%, todo ello a opinión de los expertos en la materia, y llegaron a la conclusión de que, por razones relacionadas al alto índice de las tasas de reclamos que se presentan en el OSIPTEL, todo ello por un problema de incumplimiento y empirismos aplicativos, es que la idoneidad en la calidad de estos servicios es mínima.

Chavez y Jacobo (2018), en su tesis “El debido procedimiento administrativo y la información de las empresas operadoras en telecomunicaciones a los usuarios del Distrito de San Borja 2017-2018”, tiene como fin, analizar si efectivamente el debido procedimiento administrativo se ve perjudicado por la omisión de brindar información por parte de las empresas operadoras a sus usuarios, para ello aplicaron la metódica cuantitativa descriptiva correlacional, ya que indagaron la forma de como relatar una realidad social a través de sus dos variables que están unidas, teniendo como población a los habitantes del distrito de San Borja – Lima, extrayendo solo el 10 % de la densidad poblacional para la muestra respectiva, llegaron a la conclusión de que evidentemente el debido procedimiento administrativo se ve dañado por el incumplimiento de las empresas operadoras al facilitar la información necesaria a sus usuarios.

Suarez (2018), en su tesis “La aplicación del deber de idoneidad en el servicio de telecomunicaciones en Lima 2016”, tiene como finalidad

analizar si hay una incorrecta o inadecuada forma de emplear el principio de idoneidad en el servicio de telecomunicaciones, la metodología que utilizó fue básica, cualitativa y descriptiva-simple, ya que con una sola variable se pudo establecer el fin de la indagación, cuando el usuario recurre al procedimiento de reclamo o cuando la entidad reguladora realiza su rol de inspección, obtuvo como resultados que, la carencia de información brindada por el prestador del servicio y la carencia de diligencia por parte del usuario al momento de contratarlo, tiene como consecuencia la incompleta aplicación del deber de idoneidad en el servicio de telecomunicaciones.

Chambi (2018), en su tesis “Evolución del reglamento de reclamos del sector de telecomunicaciones”, tuvo como finalidad, examinar el Reglamento que regula el procedimiento de reclamos de telecomunicaciones, tomando en cuenta su evolución y comparación con otros países latinoamericanos, empleó el tipo de investigación cualitativo, concluyendo que en los inicios de este reglamento se dilató mucho el desarrollo de prestación de este tipo de servicios, vulnerando el normal desarrollo de nuestro país y los derechos de los usuarios, en especial a la población rural, sin embargo, gracias a la evolución constante de esta normativa, se han implementado nuevos mecanismos para que el procedimiento de reclamo sea eficiente y proteja los derechos de los usuarios, asimismo menciona que, con otros países latinoamericanos hay una gran diferencia con respecto a los plazos que tiene el usuario para poder interponer algún reclamo.

Meza (2018), en su tesis “Acumulación de saldo en los planes postpago limitado de telefonía móvil no regulado en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de uso del Servicio Público de Telecomunicaciones y el derecho a la libertad de elección y pago equitativo por el servicio”, tuvo como objetivo, demostrar que el derecho a la libre elección y pago equitativo por el servicio, se ve afectado por el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios de Telecomunicaciones, ya que este no regula el aumento del saldo no

consumido en un plan postpago de telefonía móvil, empleó la metodología hermenéutica, inductiva, deductiva, analítica y sintética, obteniendo como resultado de la muestra y estudio realizado, que hubo una acumulación del saldo valorizado en S/. 5,649.98, y concluyó que, para poder tutelar el derecho a la libre elección y pago equitativo, propone regular los saldos no consumidos a favor de los usuarios.

Zavaleta (2020), en su tesis “Beneficios de la conciliación en el procedimiento de resolución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones en el Distrito de Chimbote, 2017”, tiene como objetivo contribuir en la mejoría del procedimiento de reclamo en telecomunicaciones a favor del usuario, y también contribuir con instrumentos que puedan apoyar al trabajo de la entidad competente, basándose específicamente en el tema de la conciliación y la facultad de poder aplicar de manera positiva la normativa vigente, optó por la metodología cualitativa descriptiva, teniendo como diseño no experimental, y concluyó que el procedimiento de reclamación es ineficiente porque la normativa no establece las medidas precisas para su realización exitosa, y que también la conciliación en este tipo de procedimiento no aporta de manera efectiva la solución de reclamos, y consecuentemente se vulneran los derechos del usuario.

Yparraguirre (2020), en su tesis “Los mecanismos de solución anticipada de reclamación y su incidencia en los derechos de los usuarios del servicio de telecomunicaciones”, tuvo como objetivo determinar de qué forma los medios de solución anticipada de reclamación estipulados en la normativa del OSIPTEL influyen en los derechos de los abonados de los servicios de telecomunicaciones, optó por la metodología cualitativa inductiva, y naturalista, obtuvo como resultado que, a opinión de los expertos, es muy necesario que el ente regulador sea más exigente con la aplicación de estos medios que dan solución de manera anticipada, a fin de salvaguardar los derechos de los usuarios de este tipo de servicios, llegó a la conclusión de que este tipo de mecanismos influyen negativamente

en los derechos de los abonados, porque no se cumplen de manera oportuna y eficiente.

Delgado (2021), en su tesis “El principio de colaboración en el procedimiento de reclamación por defecto de equipo de telecomunicaciones y la protección de los derechos del consumidor”, tuvo como finalidad, verificar si la colaboración entre las instituciones del OSIPTEL y el INDECOPI a través de su marco normativo, salvaguardan los derechos del usuario y/o consumidor en la tramitación de algún reclamo por la inconformidad de medios electrónicos ineficientes, se aplicó la metodología cualitativa, y llegó a la conclusión que efectivamente la regulación por parte de estas entidades del Estado es inadecuada en este tipo de reclamaciones optadas por los usuarios y/o consumidores contra las empresas operadoras, menoscabando sus derechos.

Ventura (2017), en su tesis “Reglamento de reclamos de servicios públicos de telecomunicaciones y la satisfacción de los usuarios en la oficina desconcentrada de Osiptel - Huánuco, 2017”, tiene como finalidad, determinar la correlación de la satisfacción de los usuarios de la OD del Osiptel en Huánuco con el reglamento del procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones, aplicó la metodología aplicada, cuantitativa, descriptiva correlacional, deductiva y no experimental, obtuvo como resultado que el nivel de relación es bajo, siendo un -0.110 y el valor de significancia es 0.404 , y concluyó que, por parte de la OD del Osiptel en Huánuco, la satisfacción de sus usuarios no son muy influyentes para su personal, deviniendo así en un nivel de correlación muy bajo e inverso de un -0110% .

Medina (2021), en su trabajo de suficiencia profesional de “Expedientes de materia civil: Prescripción adquisitiva; y materia de proceso administrativo: Reclamo por servicios de telecomunicaciones – facturación”, en el extremo del expediente administrativo tiene como fin, establecer si concierne o no declarar fundado el recurso de queja presentado por el usuario, empleando la metodología cualitativa,

aludiendo de que se debió declarar fundado el mencionado recurso, y llegando a la conclusión de que, se han infringido los derechos del usuario, ya que su falta de información lo conllevó a recurrir al procedimiento de reclamo de forma errónea, aunado a ello menciona que, el TRASU no actuó justamente, ya que su pronunciamiento fue imparcial, sin objetividad, y no acorde a la norma y a los hechos expuestos.

Andrade (2021), en su tesis “Abuso del derecho y el principio de buena fe: reclamos de telefonía registrados en la OD-OSIPTEL-LA en los años 2018-2019”, tuvo como objetivo revelar como es que el principio de buena fe procesal se ve afectado por el ejercicio abusivo del derecho a través de las diferentes manifestaciones por parte de los usuarios en el procedimiento de reclamo de telefonía registrados en la OD-OSIPTEL-LA, utilizó la metodología exploratoria – no experimental, obteniendo como resultado, al haber analizado a un total de 9 usuarios, que estos ejercen su derecho a reclamar de forma abusiva, infringiendo el principio de la buena fe procesal, y concluyó que, efectivamente los usuarios ejercen su derecho aplicando una conducta abusiva, vulnerando el principio de la buena fe procesal, todo ello ocurre porque las empresas operadoras no son diligentes al momento de procesar los reclamos presentados por estos.

2.3. Definición de términos básicos

a) Reclamo:

Cualquier trámite que se lleve a cabo referente a un procedimiento de reclamo, sea presentado por reclamos, reportes de avería, quejas o recursos (OSIPTEL, 2013).

b) Telecomunicaciones:

Es todo tipo de emisión o transmisión, y recepción de señales que representan imágenes, sonidos, escrituras, signos o información de

cualquier naturaleza por medios electromagnéticos, físicos, ópticos u otros (Ministerio de Transportes y Comunicaciones [MTC], 2006).

c) Derechos humanos:

Son aquellas normas que reconocen y salvaguardan la dignidad de todos los seres humanos; estos rigen la forma en como las personas se pueden relacionar entre sí y vivir en sociedad, así como con cualquier tipo de relación que puedan mantener con el Estado, y las obligaciones que tiene este hacia ellos (UNICEF, 2015).

d) Usuario:

Es aquella persona, ya sea natural o jurídica, que en forma temporal o indeterminada, tiene acceso a algún servicio público o privado de telecomunicaciones (MTC, 2007).

III. METODOLÓGIA

3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

3.1.1. Tipo de estudio

Enfoque:

El presente trabajo, tuvo como base al “enfoque cuantitativo”, porque se ejecutó la recaudación de datos de cantidad (cuantitativos), para posteriormente responder las interrogantes formuladas, y de esa manera se pueda comprobar nuestra hipótesis basada en el análisis estadístico y en la medición numérica (Hernández y Mendoza, 2018).

Tipo:

La presente tesis, se acogió al tipo “descriptivo–explicativo”. Se considera descriptiva porque se busca definir caracteres y propiedades trascendentales de las variables que se han descrito en la presente, y se considera explicativo porque está a un paso más adelante de la única descripción de fenómenos o de definiciones, en otro sentido, se va a centrar en probar cuáles son las condiciones en las que se muestra el fenómeno y el por qué se ha dado, o porque están conexas las variables (Hernández y Mendoza, 2018).

Diseño:

Es no experimental, porque no se manipuló deliberadamente variable alguna. “Lo que se efectúa en este diseño de investigación es observar o medir fenómenos y variables tal como se presentan en su entorno natural, para que sean analizadas con posterioridad” (Hernández y Mendoza, 2018).

3.1.2. Diseño de contrastación de hipótesis

En cuanto a ello, se utilizó el Tau-C de Kendall. El cual se emplea en correlación para variables a un nivel de cálculo de ordinal. A menudo es empleado por aquellos investigadores que relacionan estadísticamente escalas de tipo Likert porque las consideran ordinales (Hernández y Mendoza, 2018).

Hipótesis Nula

H₀: “**V**₁ Nivel de conocimiento de los usuarios sobre el procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tumbes-2021 (D₁, D₂, D₃, D₄), y **V**₂ Grado de afectación de los derechos de los usuarios por las empresas operadoras en el distrito de Tumbes-2021 (D₁, D₂), las variables y sus dimensiones no están relacionadas estadísticamente” (p-valor > 0.05)

Hipótesis Alternativa

H_a: “**V**₁ Nivel de conocimiento de los usuarios sobre el procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tumbes-2021 (D₁, D₂, D₃, D₄), y **V**₂ Grado de afectación de los derechos de los usuarios por las empresas operadoras en el distrito de Tumbes-2021 (D₁, D₂), las variables y sus dimensiones están relacionadas estadísticamente” (p-valor ≤ 0.05).

Para el contraste es necesario un nivel de confianza de $\alpha=0.05$. Por ello el criterio para la toma de decisiones es que “para todo valor de significancia (p) igual o menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H₀)”.

Nivel de Confianza: En la presente se empleará en el **95%**

Nivel de error α : En la presente se empleará en el **0.05** o **5%**

Criterio para la toma de decisiones: “para todo p-valor > 0.05, se acepta H₀, mientras que para todo p-valor < 0.05 se rechaza H₀”.

3.2. Población, muestra y muestreo

3.2.1. Población

Es el grupo de seres pensantes con caracteres análogos, mediante los cuales se pretende obtener los datos que requieren las variables (Cortés e Iglesias, 2004).

Aunado a ello, la población de la presente, estuvo compuesta por los usuarios que gozan de algún servicio de telecomunicaciones en el distrito de Tumbes, de los cuales solo se ha considerado a 1000, a quienes se les ha remitido el cuestionario por medio de herramientas tecnológicas.

Cuadro 1: Población del distrito de Tumbes y muestra del estudio.

Usuarios que gozan de algún servicio de telecomunicaciones en el distrito de Tumbes	N.º de Población	N.º Muestra
Usuarios de servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tumbes	1000	100

Fuente: El autor.

3.2.2. Muestra

Es cualquier subconjunto de la población que se formaliza para estudiar las características en la totalidad de la población, tomándose en cuenta a solo una parte de la población (Cortés e Iglesias, 2004).

Por lo que, la muestra en la presente investigación, estuvo constituida como mínimo, por 100 usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Cuando hablamos sobre el tipo de muestreo, debemos precisar que en la presente investigación se requirió de una muestra no probabilística intencionada; y, se consideró principalmente a los usuarios de servicios de telecomunicaciones que presten o gocen del

servicio de telefonía fija y/o móvil, ello en razón, a que cumplen con el propósito y/o descripción específica de la presente tesis.

3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Método de investigación

Se aplicó el método “Hipotético-Deductivo”, que según Behar (2008) es “utilizar la verdad o falsedad del enunciado básico, para desprender la verdad o la falsedad de una hipótesis que pondremos a prueba, requiere emplear contraejemplos lo que busca demostrar la veracidad de la hipótesis” (p. 41).

3.3.2. Técnicas

Se empleó la encuesta, que a palabras de Espinoza y Toscano (2015) “es una técnica para adquirir información de interés sociológico, utilizando un cuestionario previamente elaborado, por el cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto” (p. 50).

3.3.3. Instrumentos de recolección de datos

Para la presente, se utilizó el cuestionario, que a definición de Espinoza y Toscano (2015) indican que “este instrumento exige objetivos definidos, preguntas bien formuladas, extensión racional, aplicación adecuada y procesamiento correcto de los datos obtenidos” (pp. 50-51).

Representación de los instrumentos:

El cuestionario se ha utilizado teniendo como base a las variables que se han determinado por medio de la matriz de consistencia, en la cual se especifica que la primera variable tiene cuatro dimensiones, agrupando a la primera y segunda dimensión con dos indicadores, y a la tercera y cuarta dimensión con tres indicadores; por otro lado, la segunda variable tiene dos dimensiones, donde cada dimensión consta de dos indicadores.

Confiabilidad de los instrumentos:

La confiabilidad de los instrumentos se calculó mediante el Alpha de Cronbach que resultó de la utilización de una prueba piloto a 25 usuarios de servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tumbes. El coeficiente alcanzado mediante la prueba piloto acotada, fue de 0,776; coeficiente que, según Ruiz Bolivar (2013), es considerado como de una confiabilidad superior a la adecuada de 0,63.

Cuadro 2: Estadísticas de fiabilidad del instrumento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alpha de Cronbach	Prueba piloto
0,776	25 usuarios de servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tumbes

Fuente: El autor.

3.4. Plan de procesamiento y análisis de datos

3.4.1. Procesamiento de datos

Esta etapa se desarrolló de la siguiente manera:

En primer lugar, se determinó la muestra y de esa forma, se procedió con la elaboración del instrumento de recojo de datos; en segundo lugar, se aplicó de manera virtual el instrumento, por medio de un formulario, perteneciente al aplicativo de Google, que ha sido enviado por diferentes mecanismos electrónicos, tales como el aplicativo “WhatsApp”, “Hotmail”, “Gmail”, entre otros; en tercer lugar, aquellos datos que han sido recolectados se derivaron y organizaron en una

hoja de cálculo de la herramienta ofimática “*Excel*” para el sistema operativo “*Windows 11*”, posteriormente se realizó el respectivo cálculo de los datos recolectados; y por último, los resultados obtenidos se han organizado en tablas y se ilustraron en figuras para el análisis correspondiente.

3.4.2. Análisis de datos

Para efectuar el análisis de datos se utilizaron figuras, a fin de comprobar las hipótesis específica 1 y 2, los cuales se interpretaron haciendo uso de la estadística descriptiva.

Para poder realizar la comprobación de la hipótesis específica 3, se usó la estadística inferencial, además, para poder analizar los datos, se emplearon figuras.

Finalmente, se efectuó el cálculo de los datos estadísticos descriptivos, “en frecuencia, porcentaje, mediana y rango”; mientras que en los datos de inferencia estadística se aplicó la medida de “Tau-C de Kendall” por medio del programa estadístico “*IBM SPSS Statistics v.25.0*”; medida que tiene como fin, conectar de manera estadística escalas de tipo Likert (Hernández y Mendoza, 2018).

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente acápite, se va a visualizar los análisis, los resultados y la discusión de la presente investigación, específicamente de las 2 variables, 6 dimensiones y 14 instrumentos que se han consignado en la matriz de operacionalización. Los resultados se han obtenido gracias a la aplicación del instrumento de recolección de datos, el cual es el cuestionario de Google, y al programa estadístico IBM SPSS Statistics v.25.0.

A continuación, se visualizará la tabla 1, mediante la cual se han consignado los datos socio académicos de los encuestados:

Tabla 1: *Datos socio académicos (generales) de los encuestados*

	Edad (%)	Género		Servicio (s) que han contratado (opción múltiple)			
		Masculino (%)	Femenino (%)	Telefonía (%)	Internet (%)	Televisión por cable (%)	Otros (%)
18 a 30 años	55	37	63	88.1	65.3	46.5	0
30 a 50 años	33						
Más de 50 años	12						
Total	100						

En la tabla 1, se advierte que entre los encuestados y respecto al género que más ha respondido el cuestionario, es el concerniente al sexo femenino con un 63%, asimismo, se observa que el 55 % de los mismos tienen entre 18 a 30 años de edad; y, en relación al servicio de telecomunicaciones que han contratado, en su mayoría gozan del servicio de telefonía (sea fija o móvil), siendo el 88.1 % del total, asimismo se pudo verificar que solo el 46.5 % de los encuestados, tienen contratado el servicio de televisión por cable.

Cabe resaltar que las respuestas brindadas en este apartado, son de opción múltiple, es por esa razón que se ha tomado en cuenta el porcentaje total de cada servicio de telecomunicaciones contratado, siendo imposible obtener como suma total de los porcentajes el 100%.

4.1. Nivel de conocimiento de los usuarios sobre el procedimiento de reclamo de los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tumbes-2021. (Variable 1 – V1)

4.1.1. Silencio Administrativo. (Dimensión 1 – D1)

Tabla 2: Frecuencia y porcentaje de los instrumentos (ítems) de la D1-V1

ITEM	BAJO		MEDIO		ALTO		MEDIANA	RANGO
	F	%	F	%	F	%		
1. ¿Cuál es su nivel de conocimiento respecto al SAP en el procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones?	51	51.0	37	37.0	12	12.0	1.00	2
2. ¿Cuál es su nivel de conocimiento respecto al SAN en el procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones?	52	52.0	37	37.0	11	11.0	1.00	2
							1.00	2

En la tabla 2, se puede observar que la mayoría de los usuarios encuestados con el presente instrumento de recolección de datos, tiene un bajo nivel de conocimiento respecto al Silencio Administrativo Positivo, siendo esto el 51% del total, y solo el 12% de los mismos tiene un alto nivel de conocimiento respecto al mismo tema.

Asimismo, con referencia al segundo ítem, el cual está relacionado al nivel de conocimiento del Silencio Administrativo Negativo, se puede advertir que el mayor porcentaje de encuestados tiene un nivel bajo de conocimiento, exactamente el 52%, y el 11% de los encuestados tienen un nivel alto de conocimiento.

4.1.2. Solución Anticipada. (Dimensión 2 – D2)

Tabla 3: Frecuencia y porcentaje de los instrumentos (ítems) de la D2-V1

ITEM	BAJO		MEDIO		ALTO		MEDIANA	RANGO
	F	%	F	%	F	%		
3. ¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre la SAR en servicios de telecomunicaciones?	66	66.0	29	29.0	5	5.0	1.00	2
4. ¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre la SARA en servicios de telecomunicaciones?	69	69.0	28	28.0	3	3.0	1.00	2
							1.00	2

En la tabla 3, se puede observar que la mayoría de los usuarios encuestados con el presente instrumento de recolección de datos, tiene un bajo nivel de conocimiento respecto a la Solución Anticipada de Reclamos (SAR), siendo esto el 66% del total, y solo el 5% de los mismos tiene un alto nivel de conocimiento respecto al mismo tema.

Asimismo, con referencia al cuarto ítem, el cual está relacionado al nivel de conocimiento de la Solución Anticipada de Recursos de Apelación (SARA), se puede advertir que el mayor porcentaje de encuestados tiene un nivel bajo de conocimiento, exactamente el 69%, y el 3% de los encuestados tienen un nivel alto de conocimiento.

4.1.3. Tipos de reclamo según la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL. (Dimensión 3 – D3)

Tabla 4: Frecuencia y porcentaje de los instrumentos (ítems) de la D3-V1

ITEM	BAJO		MEDIO		ALTO		MEDIANA	RANGO
	F	%	F	%	F	%		
5. ¿Cuál es el nivel de conocimiento que tiene respecto al procedimiento de reclamo por facturación?	48	48.0	42	42.0	10	10.0	2.00	2
6. ¿Cuál es el nivel de conocimiento que tiene respecto al procedimiento de reclamo por calidad e idoneidad en la prestación del servicio?	54	54.0	38	38.0	8	8.0	1.00	2
7. ¿Cuál es el nivel de conocimiento que tiene respecto al procedimiento de reclamo por suspensión, corte o baja injustificada?	61	61.0	30	30.0	9	9.0	1.00	2
							2.00	2

En la tabla 4, se puede observar que la mayoría de los usuarios encuestados con el presente instrumento de recolección de datos, tiene un bajo nivel de conocimiento respecto al procedimiento de reclamo por facturación, siendo esto el 48% del total, y solo el 10% de los mismos tiene un alto nivel de conocimiento respecto al mismo tema.

Asimismo, con referencia al sexto ítem, el cual está relacionado al nivel de conocimiento sobre el procedimiento de reclamo por calidad e idoneidad en la prestación del servicio, se puede advertir que el mayor porcentaje de

encuestados tiene un nivel bajo de conocimiento, exactamente el 54%, y el 8% de los encuestados tienen un nivel alto de conocimiento.

Por último, también se puede apreciar, que en el séptimo ítem, la menor parte de los encuestados tienen un nivel alto de conocimiento, siendo esto el 9% del total, por lo que, la mayoría tiene un nivel bajo de conocimiento respecto al mismo ítem, siendo esto el 61% del total de los usuarios.

4.1.4. Principios que rigen la atención de reclamos. (Dimensión 4 – D4)

Tabla 5: Frecuencia y porcentaje de los instrumentos (ítems) de la D4-V1

ITEM	BAJO		MEDIO		ALTO		MEDIANA	RANGO
	F	%	F	%	F	%		
8. ¿Qué nivel de conocimiento tiene sobre el Principio del debido procedimiento en el rubro de las telecomunicaciones?	55	55.0	37	37.0	8	8.0	1.00	2
9. ¿Qué nivel de conocimiento tiene sobre el Principio de transparencia en el rubro de las telecomunicaciones?	61	61.0	30	30.0	9	9.0	1.00	2
10. ¿Qué nivel de conocimiento tiene sobre el Principio de buena fe en el rubro de las telecomunicaciones?	65	65.0	27	27.0	8	8.0	1.00	2
							1.00	2

En la tabla 5, se puede observar que la mayoría de los usuarios encuestados con el presente instrumento de recolección de datos, tiene un bajo nivel de conocimiento respecto al Principio del debido procedimiento, siendo esto el 55% del total, y solo el 8% de los mismos tiene un alto nivel de conocimiento respecto al mismo tema.

Asimismo, con referencia al noveno ítem, el cual está relacionado al nivel de conocimiento sobre el Principio de transparencia, se puede advertir que el mayor porcentaje de encuestados tiene un nivel bajo de conocimiento, exactamente el 61%, y el 9% de los encuestados tienen un nivel alto de conocimiento.

Por último, también se puede apreciar, que en el décimo ítem, la menor parte de los encuestados tienen un nivel alto de conocimiento, siendo esto el 8% del total, por lo que, la mayoría tiene un nivel bajo de conocimiento respecto al mismo ÍTEM, siendo esto el 65% del total de los usuarios.

4.2. Grado de afectación de los derechos de los usuarios por las empresas operadoras en el distrito de Tumbes-2021. (Variable 2 – V2)

4.2.1. Portabilidad numérica. (Dimensión 1 – D1)

Tabla 6: Frecuencia y porcentaje de los instrumentos (ítems) de la D1-V2

ITEM	BAJO		MEDIO		ALTO		MEDIANA	RANGO
	F	%	F	%	F	%		
11. ¿Cuál es el grado de afectación a su derecho de portabilidad numérica que ha ocasionado la empresa operadora que le presta el servicio?	13	13.0	37	37.0	50	50.0	2.50	2
12. ¿Qué grado de afectación a su derecho de sobrellevar el normal procedimiento de portabilidad numérica ha sido ocasionado por la empresa operadora que le presta el servicio?	13	13.0	41	41.0	46	46.0	2.00	2
							2.00	2

En la tabla 6, se puede observar que la menor parte de los usuarios encuestados con el presente instrumento de recolección de datos, ha presentado un bajo grado de afectación a su derecho de portabilidad numérica por parte de la empresa operadora que le presta el servicio, siendo estos el 13% del total, y el 50% de los mismos, han experimentado un alto grado de afectación a su derecho de portabilidad numérica por parte de la empresa operadora que le presta el servicio.

Asimismo, con referencia al doceavo ítem, el cual está relacionado al grado de afectación al derecho de sobrellevar el normal procedimiento de portabilidad numérica por parte de la empresa operadora que le presta el servicio, se puede advertir que el menor porcentaje de encuestados ha experimentado un grado de afectación bajo, exactamente el 13%, y el 46% de los encuestados han presentado un grado de afectación alto.

4.2.2. Migración de plan tarifario. (Dimensión 02 – D2)

Tabla 7: Frecuencia y porcentaje de los instrumentos (ítems) de la D2-V2

ITEM	BAJO		MEDIO		ALTO		MEDIANA	RANGO
	F	%	F	%	F	%		
13. ¿Cuál es el grado de afectación a su derecho de migración de plan tarifario que ha ocasionado la empresa operadora que le presta el servicio?	19	19.0	31	31.0	50	50.0	2.50	2
14. ¿Qué grado de afectación a su derecho de sobrellevar el normal procedimiento de la migración de plan tarifario ha sido ocasionado por la empresa operadora que le presta el servicio?	16	16.0	32	32.0	52	52.0	3.00	2
							3.00	2

En la tabla 7, se puede observar que la menor parte de los usuarios encuestados con el presente instrumento de recolección de datos, ha presentado un bajo grado de afectación a su derecho de migración de plan tarifario por parte de la empresa operadora que le presta el servicio, siendo estos el 19% del total, y el 50% de los mismos, han experimentado un alto grado de afectación a su derecho de migración de plan tarifario por parte de la empresa operadora que le presta el servicio.

Asimismo, con referencia al décimo cuarto ítem, el cual está relacionado al grado de afectación al derecho de sobrellevar el normal procedimiento de migración de plan tarifario por parte de la empresa operadora que le presta el servicio, se puede advertir que el menor porcentaje de encuestados ha experimentado un grado de afectación bajo, exactamente el 16%, y el 52% de los encuestados han presentado un grado de afectación alto.

4.3. Correlación estadística entre las dimensiones de ambas variables.

Tabla 8: Correlación estadística Tau-C de Kendall entre las dimensiones de ambas variables

Tau-C de Kendall		Tipos de reclamo según la Resolución del Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTTEL				
		Silencio Administrativo	Solución Anticipada	Tipos de reclamo según la Resolución del Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTTEL	Principios que rigen la atención de reclamos	
Tau-C de Kendall	Portabilidad numérica	r	-0.101	-0.117	-,272**	-,288**
		p-valor	0.317	0.248	0.006	0.004
	Migración de plan tarifario	r	-,200*	-0.155	-,246*	-,286**
		p-valor	0.046	0.124	0.013	0.004

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
 * . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 8, se visualiza la correlación estadística entre las dimensiones, tanto de la primera variable, como de la segunda variable, siendo estas las siguientes: de la variable 1 (Silencio Administrativo, Solución Anticipada, tipos de reclamo según la Resolución del Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTTEL y Principios que rigen la atención de reclamos); y, de la variable 2 (portabilidad numérica y migración de plan tarifario).

Por lo que, para llegar a una correlación significativa (existencia de relación estadística), y así, se pueda aceptar la hipótesis alternativa (Ha) y rechazar la hipótesis nula (H0), es necesario que de los resultados obtenidos se llegue a un valor de significancia (p) menor o igual a 0.05 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), y en caso contrario, si el valor de significancia (p) es mayor a 0.05 ($p\text{-valor} > 0.05$), se debe aceptar la H0.

Siendo ello así, al realizar el respectivo análisis de la tabla 8, se obtiene como resultados que, en primer lugar, la primera dimensión de la primera variable – D1-V1 (Silencio Administrativo) con la primera dimensión de la segunda variable – D1-V2 (portabilidad numérica), no tienen una correlación significativa, ya que el valor de resultado es de -0.101, por ende, el valor de significancia es de 0.317, siendo mayor a 0.05.

Y, en segundo lugar, del valor obtenido entre la D1-V1 (Silencio Administrativo) con la D2-V2 (migración de plan tarifario), se visualiza que,

si existe una correlación significativa, dado que, el valor de resultado es de $-,200$, presentándose un valor de significancia del 0.046 , siendo esto menor a 0.05 .

Por otro lado, al analizar la correlación entre la segunda dimensión de la primera variable – D2-V1 (Solución Anticipada) con la D1-V2, se puede advertir que no existe una correlación significativa, porque el valor de resultado es de -0.117 y el valor de significancia es de 0.248 , siendo este mayor al 0.05 .

Aunado a ello, en relación al análisis de correlación entre la D2-V1 con la D2-V2, se puede observar que tampoco existe una correlación significativa, ello en razón a que, el valor de resultado es de -0.155 y el valor de significancia es de 0.124 , siendo este mayor al 0.05 .

Por otra parte, al realizar el análisis de correlación de la tercera dimensión de la primera variable – D3-V1 (Tipos de reclamo según la Resolución del Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTTEL) con la D1-V2, se obtiene el $-,272$ de valor de resultado, y el valor de significancia es del 0.006 , siendo este menor al 0.05 , concluyéndose que si tienen correlación significativa.

Ahora bien, al realizarse el análisis de correlación entre la D3-V1 con la D2-V2, se obtiene como valor de resultado el $-,246$ y el valor de significancia es del 0.013 , siendo este menor al 0.05 , verificándose así, que si tienen correlación significativa.

Y, por último, al analizar la correlación entre la cuarta dimensión de la primera variable – D4-V1 (Principios que rigen la atención de reclamos) con la D1-V2, se pudo obtener como valor de resultado el $-,288$ y el 0.004 como valor de significancia, siendo este menor al 0.05 , es así que, se advierte que si existe una correlación significativa entre ambas.

Además, al realizar el análisis de la correlación entre la D4-V1 con la D2-V2, se logra un valor de resultado del $-,286$ y un valor de significancia del 0.004 , siendo esto menor al 0.05 , entonces, la correlación entre ambas es significativa.

De todo lo anteriormente expresado, se concluye que si existe correlación significativa entre el análisis de la D1-V1 con la D2-V2, la D3-V1 con la D1-V2, la D3-V1 con la D2-V2, la D4-V1 con la D1-V2 y la D4-V1 con la D2-V2, en consecuencia, se debe aceptar la H_a , rechazándose la H_0 ; y, que no existe relación estadística entre la D1-V1 con la D1-V2, la D2-V1 con la D1-V2 y la D2-V1 con la D2-V2, por lo que, se deberá aceptar la H_0 .

4.4. Correlación estadística entre ambas variables.

Tabla 9: Correlación estadística Tau-C de Kendall entre las dos variables

Tau-C de Kendall		Nivel de conocimiento de los usuarios sobre el procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tumbes-2021	
Tau-C de Kendall	Grado de afectación de los derechos de los usuarios por las empresas operadoras en el distrito de Tumbes-2021	r	-,311**
		p-valor	0.002

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

En la tabla 9, se visualiza la correlación estadística entre las dos variables, siendo estas las siguientes: variable 1 (Nivel de conocimiento de los usuarios sobre el procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tumbes-2022); y, variable 2 (Grado de afectación de los derechos de los usuarios por las empresas operadoras en el distrito de Tumbes-2022).

Por lo que, para llegar a una correlación significativa, con el fin de rechazar la hipótesis nula, es necesario que de los resultados obtenidos se llegue a un valor de significancia (p) menor o igual a 0.05 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), y en caso contrario, si el valor de significancia (p) es mayor a 0.05 ($p\text{-valor} > 0.05$), se deberá aceptar la hipótesis nula.

Estando a lo antes expuesto, se llevó a cabo el análisis de la tabla 9, donde se obtuvo como valor de resultado el -,311, y el valor de significancia es de 0.002, entonces, este valor al ser menor que el 0.05, se concluye que

ambas variables si tienen una correlación significativa, y de esa forma, se aceptaría la Ha.

4.5. Discusión de los resultados

4.5.1. Nivel de conocimiento de los usuarios sobre el procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones en el Distrito de Tumbes-2021

En la presente variable, como se ha ido mencionando a lo largo de la investigación, se ha tenido en cuenta cuatro dimensiones, las cuales se dividen en: silencio administrativo, solución anticipada, tipos de reclamo según la Resolución del Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL y los principios que rigen la atención de reclamos.

✓ Silencio administrativo

En este supuesto, (Marcalla, 2020) señala que el silencio administrativo positivo, opera cuando la entidad y/o administración pública no resuelve lo peticionado por el usuario, lo que conlleva a la aceptación de su requerimiento; y, con respecto al silencio administrativo negativo concluye que, a diferencia del silencio administrativo positivo, este no impulsa la eficiencia del procedimiento que se lleva a cabo y que de manera automática le otorga un derecho, sino que, le brinda la posibilidad al usuario de acceder a otra instancia, esta es la jurisdiccional, a través de un juzgado especializado para que haga valer su derecho.

Aunado a ello, (Chavez y Jacobo, 2018) concluyen aduciendo que, el mayor porcentaje de su población encuestada opina que las empresas operadoras no les brinda la información necesaria sobre el procedimiento a seguir cuando se da la omisión de

respuesta al reclamo que hayan interpuesto, y que, cuando se apersonan a los centros autorizados a consultar sobre el estado de su reclamo, estas les sugieren que deben presentar un recurso impugnatorio, lo cual no es válido para fines de notificación, generando desconcierto y vulnerando su derecho a presentar una queja para que se configure el silencio administrativo positivo, perdiendo la oportunidad de que su reclamo sea declarado fundado y sea solucionado; por otro lado, también manifiestan que, al no obtener una respuesta por parte de la autoridad administrativa que lleva a cabo el procedimiento en segunda instancia, se configura el silencio administrativo negativo, entendiéndose ello como el rechazo a lo peticionado por el usuario, lo cual pone fin a la vía administrativa y le da la posibilidad de recurrir a la vía judicial, mediante los procesos contenciosos administrativos.

Ante ello, cabe resaltar que, en la presente investigación, entre los resultados de la encuesta realizada a los usuarios de servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tumbes, se obtuvo que la población tiene un bajo nivel de conocimiento sobre el silencio administrativo positivo y negativo, siendo esto el 51 % y el 52%, respectivamente, del total; por lo que, se concuerda con lo textualizado precedentemente, respecto a que el no conocer sobre estos puntos importantes durante el procedimiento de reclamo, se tiene como consecuencia la vulneración a sus derechos.

✓ **Solución anticipada**

(Yparraguirre, 2020) precisa que, al existir una vulneración directa del derecho de un usuario contra el servicio que haya contratado, este puede tomar en cuenta estos mecanismos, los cuales posibilitan la solución anticipada de un reclamo o un recurso de apelación, ya que estos, tienen como principal función,

salvaguardar el derecho vulnerado y así, brindar una solución más rápida, siempre y cuando el usuario haya optado por tales métodos, y haya demostrado su conformidad y aceptación, a fin de evitar de llevar a cabo un procedimiento administrativo que consta de plazos muy extensos y que inclusive no es eficiente.

Y en efecto, se considera que es muy importante que se facilite la información pertinente sobre la aplicación de estos métodos de solución anticipada, toda vez que, se crearon con el fin de proteger y garantizar los derechos de los usuarios de forma más célere y eficaz; cuestión que no ocurre en el distrito de Tumbes, ya que, al culminar con la encuesta realizada a los diferentes usuarios de estos servicios, se ha podido obtener resultados negativos con respecto a su nivel de conocimiento, donde la mayor parte ha manifestado que no conoce el tema, lo cual consecuentemente, perjudica sus derechos.

✓ **Tipos de reclamo según la Resolución del Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL**

En este apartado, (Frisancho, 2017) opina que los tipos y/o materias reclamables, dispuestas en la normativa vigente, no son específicas y que solo se han citado, de manera expresa, las más recurrentes, omitiendo mencionar algunas de las definiciones poco conocidas; entre las materias reclamables más recurrentes, se tiene la de “calidad e idoneidad en la prestación del servicio”, donde, en referencia a calidad, menciona que esta se avoca únicamente a dos supuestos, al inadecuado funcionamiento del acceso al servicio que se haya contratado, o a algún inconveniente que se presente con el normal funcionamiento de la red, y en relación a idoneidad, alega que el problema se presenta cuando la empresa operadora no brinda el servicio que le ofrece al usuario al momento de contratar el servicio, incumpliendo con las expectativas de este; y, en ese sentido

refiere que el procedimiento de reclamo, es el único camino que el usuario puede seguir para que la disyuntiva con su servicio sea tratada, mediante el cual la empresa operadora aplicará herramientas o equipos tecnológicos que permitirán el acceso al problema que se derive, y de alguna forma subsanarlo.

De igual forma sobre el procedimiento de reclamo por calidad e idoneidad del servicio, (Maldonado, 2014) refiere que en esta materia se requiere de una mejor y un mayor tratamiento que a los demás supuestos reclamables, esto porque la operatividad del servicio es muy importante; asimismo, menciona que en la realidad no se está cumpliendo con la norma, referentemente al plazo que tiene la empresa operadora para subsanar el inconveniente, y en consecuencia de ello, el usuario agraviado opta por volver a realizar la etapa del procedimiento desde el inicio, verificándose que no cuenta con el conocimiento suficiente para poder seguir con el trámite que corresponde seguir.

Se coincide con lo antes acotado, ya que en la presente tesis se obtuvieron resultados negativos al momento de aplicar el cuestionario respectivo, es decir, la mayoría de los encuestados infirieron que su nivel de conocimiento sobre estos tipos de reclamo es bajo, siendo perjudicial para ellos a lo largo de la contratación del servicio, porque, al no estar informados, no van a tener ni la menor idea de cómo seguir el procedimiento correspondiente.

✓ **Principios de rigen la atención de reclamos**

Según (Otiniano y Saavedra, 2017) manifiestan que los principios son técnicas legislativas comunes, que los diferentes cuerpos normativos de considerable importancia, buscan en el sistema jurídico a través de su regulación; y, en el campo de la protección y defensa del consumidor, estos van a servir como razonamientos

interpretativos que tienen como finalidad solucionar los casos concretos y establecer las directrices en el ámbito de amparo al consumidor.

De lo manifestado, la palabra consumidor, se relaciona directamente con la palabra usuario, por el simple hecho de que ambos gozan de algún servicio público y/o privado que este disponible; por lo tanto, se toma muy en cuenta los principios que rige el Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N° 29571, ya que, este tiene como principal finalidad, resguardar los derechos de los consumidores, que en nuestra investigación se les denomina usuarios de servicios de telecomunicaciones; y que, en relación a los resultados obtenidos con el instrumento de recolección de datos, se advierte que estos no tienen un nivel de conocimiento apto como para saber al menos, que principios se encuentran vigentes para amparar sus derechos.

4.5.2. Grado de afectación de los derechos de los usuarios por las empresas operadoras en el Distrito de Tumbes-2021

En esta variable, se ha tomado en cuenta dos dimensiones, que divididas son: portabilidad numérica y migración de plan tarifario.

✓ Portabilidad numérica

(Palomino y Walde, 2016) hacen mención de las principales normas que regulan a la portabilidad numérica, sea fija o móvil; en telefonía fija hacen referencia a normas como el Decreto Supremo N° 016-2013-MTC, decreto que aprobó las condiciones para la ejecución de la portabilidad numérica fija, y se establecieron medidas que complementan la aplicación de esta; la Ley N° 29956, la cual crea el derecho que tiene el usuario, respecto a la conservación de su número de teléfono fijo cuando opte por cambiar de empresa operadora, es decir, que cuando el usuario haga valer su derecho de portabilidad numérica, este

seguirá manteniendo su número telefónico; y, en el caso del servicio de telefonía móvil, señalan que la Ley 28999 instituye que el usuario en general, sin excepción alguna, tiene el derecho a mantener su número de teléfono móvil, así decida cambiarse de empresa operadora; de igual forma, manifiesta que, con respecto al procedimiento de portabilidad, la empresa operadora al recibir la solicitud del usuario, tendrá un plazo límite de 24 horas para realizar el trámite, lo cual no ocurre si se presenta el caso excepcional en el que un usuario opte por solicitar la portabilidad de más de 10 líneas móviles, pues, el plazo para que la empresa operadora realice el trámite aumentará a 4 días como máximo. De todo esto, opinan que las diferentes leyes que se han ido creando, han tenido la intención de mejorar las condiciones de la oferta y demanda de estos servicios, y con ello, mejorar el bienestar de los usuarios en general.

Se difiere de lo acotado en el párrafo precedente, con respecto a que la creación de las diferentes normas, tiene como finalidad mejorar el bienestar del usuario, cosa que no ocurre en el distrito de Tumbes, porque de los datos obtenidos, se pudo verificar que las empresas operadoras transgreden este derecho desde el inicio del trámite, es decir, desde el momento en que el usuario solicita que se haga realidad, verificándose un grado de afectación alto, y, por ende, un incumplimiento a las leyes.

✓ **Migración de plan tarifario**

Este derecho se encuentra regulado en el artículo 61 y siguientes de la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTEL – Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios de Telecomunicaciones, mediante el cual se puede observar los alcances para poder solicitarla, los condicionamientos y prácticas que la empresa operadora tiene prohibida de imponer, entre otras materias.

Ahora bien, lo que nos interesa es mencionar a los condicionamientos y prácticas que afectan la migración, que al configurarse cualquiera de los 10 supuestos contenidos en la norma, el usuario tendrá la opción de presentar su reclamo por la infracción a su derecho de migración; empero, entre los supuestos que más se configuran y consecuentemente afectan a la migración son: la imposición de penalidades o de cualquier tipo de sanción al usuario cuando se hace efectiva la migración, sea de plan tarifario móvil o fijo, y cuando la empresa operadora se niega a aceptar la solicitud del usuario sea por el motivo que sea.

Con respecto al procedimiento de reclamo por afectación al derecho de migración, (Chambi, 2018) hace mención de la primera norma que implementó a este derecho como materia reclamable cuando se vea afectado, siendo la Resolución de Consejo Directivo N° 076-2005-CD/OSIPTEL; cosa que a nuestra opinión, se considera un gran paso a la mejora de la protección de este derecho que tienen los usuarios, ya que, se considera que aquellos pueden solicitar el cambio de su plan tarifario en cualquier momento, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos por la norma.

Es así que, en el distrito de Tumbes se obtuvieron resultados negativos, en razón a que es un derecho con un grado de afectación alto, verificándose que efectivamente las empresas operadoras transgreden este derecho de manera reiterativa.

V. CONCLUSIONES

1. El tener un buen nivel de conocimiento sobre el procedimiento de reclamo en este sector de las telecomunicaciones es muy importante, ya que los usuarios van a tener una idea más amplia de como sobrellevar este procedimiento, a fin de evitar cualquier socavo que se pueda presentar durante el trámite de este, y hacer valer la correcta aplicación de la normativa vigente.
2. De lo examinado en la primera variable, referentemente a los datos que se han podido obtener gracias a la aplicación de la encuesta, ha determinado que el nivel de conocimiento de los usuarios sobre el procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones se asemeja a la primera hipótesis, ya que mantiene un nivel bajo.
3. Los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones están comprendidos y garantizados en la diferente normativa que se ha ido incluyendo a lo largo del tiempo, por lo que las empresas operadoras deben evitar transgredirlos, sea en el momento que sea: antes, durante o al finalizar la suscripción del servicio contratado; las empresas operadoras tienen la obligación de facilitar y mantener a sus usuarios satisfechos con el servicio que ofrecen.
4. De lo que se ha podido examinar en la variable número dos, teniendo en cuenta los datos que se han podido obtener a lo largo de la investigación, y en aplicación de la encuesta, se concluye que, en el distrito de Tumbes, los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones se ven altamente afectados, lo cual se relaciona con nuestra segunda hipótesis, ello en razón al grado de afectación alto que presentan los usuarios contra sus derechos por las empresas operadoras.
5. Por último, con relación a la tercera hipótesis, se ha podido verificar que efectivamente las dos variables se encuentran fuertemente relacionadas, por lo que, se infiere que cuando un usuario de servicios de

telecomunicaciones no tiene un buen nivel de conocimiento sobre el procedimiento de reclamo respectivo, pues, consecuentemente sus derechos se ven afectados por las empresas operadoras.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere respetuosamente que, el Órgano Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, y en mérito a sus funciones autónomas y reguladoras, implemente normas y/o modifique las ya creadas, en relación al procedimiento de reclamo de estos servicios; en primera, porque como se ha acreditado en la presente investigación, existen varias características negativas que presenta el trámite administrativo respectivo (entre ellas los plazos, etc.); y, en segunda, porque no es aplicado por las empresas operadoras de manera eficiente.
2. Asimismo, se sugiere al órgano regulador de estos servicios de telecomunicaciones que, implemente más sanciones que serán interpuestas contra las empresas operadoras infractoras; con el fin de concientizarlas y así actúen conforme a ley y en garantía de los derechos de los usuarios de estos servicios.
3. Por otro lado, se recomienda a las grandes empresas operadoras a respetar la ley, en todos sus extremos y en cualquier momento de la prestación del servicio que brindan y ofrecen; para así, servir como ejemplo positivo hacia las pequeñas empresas o aquellas que están surgiendo; así como también, evitar las sanciones correspondientes.

VII. BIBLIOGRAFÍA

- Andrade Aranda, E. (2021). *Abuso del derecho y el principio de buena fe: reclamos de telefonía registrados en la OD-OSIPTEL-LAL en los años 2018 - 2019* [Universidad Nacional de Trujillo].
<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17805>
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la investigación* (A. Rivera (ed.); Shalom).
https://www.academia.edu/28294782/Libro_metodologia_investigacion_Behar_1_
- Chambi Guevara, T. (2018). *Evolución del reglamento de reclamos del sector de telecomunicaciones* [Universidad Nacional del Altiplano].
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8292>
- Chavez Salomon, K., & Jacobo Delgado, M. (2018). *El debido procedimiento administrativo y la información de las empresas operadoras de telecomunicaciones a sus usuarios del Distrito de San Borja 2017-2018*. [Universidad Autónoma del Perú].
http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/596/3/KATHERINE_MARLENY_CHAVEZ_SALOMON.pdf
- Reglamento Especifico de Homologacion de Equipo y Aparatos de Telecomunicaciones - Decreto Supremo N° 001-2006-MTC, 09 (2006).
<https://www.osiptel.gob.pe/media/fjzmicir/ds001-2006-mtc-ley-28493-osiptel.pdf>
- Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones - Decreto Supremo N° 020-2007-MTC, 83 (2007).
http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_0_2137.pdf
- Cortés Cortés, M., & Iglesias León, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación* (A. Polkey Gómez (ed.); 2004th ed.).
https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf
- Delgado Seclen, G. (2021). *El principio de colaboración en el procedimiento de reclamación por defecto de equipo de telecomunicaciones y la protección de los derechos del consumidor* [Universidad Privada del Norte].
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1226/TITULO - Mestanza Espinoza%2C Sandy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Espinoza Freire, E., & Toscano Ruíz, D. (2015). *Metodología de Investigación Educativa y Técnica* (E. Utmach (ed.); 2015th ed.).
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/6704>
- Frisancho Villanueva, G. (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 [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. In *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3104>
- Fund, U. N. I. C. E. (2015). *Introduction to the human rights based approach - A guide for finnish ngos and their partners*. 36.
https://unicef.studio.crasman.fi/pub/public/pdf/HRBA_manuaali_FINAL_pdf_small2.pdf

- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In McGRAW-HILL (Ed.), *Mc Graw Hill* (2018th ed., Vol. 1, Issue Mexico).
https://www.academia.edu/43711980/METODOLOGÍA_DE_LA_INVESTIGACIÓN_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA
- Maldonado Crisanto, J. (2014). *Procedimiento de reclamo por falta de instalación, activación y calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en el Perú: ¿los plazos de estos trámites son razonables y beneficiosos para el público usuario?* 20.
<http://investigaciones.uniatlantico.edu.co/revistas/index.php/legin/article/view/1125>
- Marcalla Ashca, W. (2020). *El Silencio Administrativo y el Recurso Extraordinario de Revisión en el Código Orgánico Administrativo Ecuatoriano* [Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/22755>
- Medina Gonzales, E. (2021). *Expedientes de materia de proceso civil: Prescripción adquisitiva; y materia de proceso administrativo: Reclamo por servicio de telecomunicaciones - facturación.*
<http://repositorio.ulasalle.edu.pe/handle/20.500.12953/121>
- Meza Culqui, S. (2018). *Acumulación de saldo en los planes postpago limitado de telefonía móvil no regulado en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de uso del Servicio Público de Telecomunicaciones y el derecho a la libertad de elección y pago equitativo por el servicio* [Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza].
http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1482/CHAPA_GRAÑEZ_SALLY_PATRICIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General - Segunda edición oficial, Diario Oficial El Peruano 292 (2021).
http://www.minedu.gob.pe/transparencia/2021/pdf/TUO_27444-PROCED_ADMINISTRA-Final.pdf
- Nayra Ramos, E. (2019). *El silencio administrativo como garantía de los derechos de los administrados en la legislación del Perú* [Universidad Privada de San Carlos].
http://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC/4521/Ernesto_NAYRA_RAMOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nogueira Azevedo, J. (2020). *Agências reguladoras e seu papel na solução de conflitos* [Centro Universitário de Lavras].
<http://200.216.214.230/handle/123456789/483>
- Otiniano Castillo, E., & Saavedra Taboada, M. (2017). *La idoneidad en la calidad de servicios en los contratos de consumo sector telecomunicaciones en la Región Lambayeque 2014* [Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/3170>
- Palomino Figueroa, P., & Walde Ordoñez, F. (2016). *Efectos de la portabilidad numérica en el mercado de la telefonía móvil: una aproximación cuantitativa* [Universidad del Pacífico].
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1727/Peter_Tesis_Maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Código de protección y defensa del consumidor - Ley N° 29571, 63 (2010).
<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>

- Ruiz Bolivar, C. (2013). Instrumentos y Técnicas de Investigación Educativa. Un Enfoque Cuantitativo y Cualitativo para la Recolección y Análisis de Datos. In C. Ruiz Bolivar (Ed.), *Danaga* (Tercera). DANAGA.
https://www.academia.edu/37886948/Instrumentos_y_Tecnicas_de_Investigacion_Educativa_Carlos_Ruiz_Bolivar_pdf
- Ruiz Diaz, G. (2016). Avances y retos en la protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. *Indecopi*, 12, 1–28.
<https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/45/43>
- Suarez Gomez, I. (2018). *La aplicación del deber de idoneidad en el servicio de telecomunicaciones en Lima, 2016* [Universidad Autónoma del Perú].
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/522>
- Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios de Telecomunicaciones - Resolución de Consejo Directivo N° 128-2012-CD/OSIPTTEL, 132 (2012).
https://www.osiptel.gob.pe/media/3onb5qj2/resolucion138-2012-cd-osiptel_tuo-condiciones.pdf
- Reglamento de Calidad de la atención a usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles - Resolución de Consejo Directivo N° 127-2013-CD/OSIPTTEL, 36 (2013).
<https://regulatel.osiptel.gob.pe/wp-content/uploads/2014/09/Perú-Marco-Jurídico-tema1.1.pdf>
- Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones - Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTTEL, 1 (2015). <https://www.osiptel.gob.pe/media/k1rontlt/res047-2015-cd2.pdf>
- Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija - Resolución de Consejo Directivo N° 286-2018-OSIPTTEL, 28 (2018).
<https://www.osiptel.gob.pe/media/vikhpjg5/res2592020cd-reglamento.pdf>
- Vargas Valencia, W. (2017). *Efecto jurídico funcional de Osiptel en la percepción de protección de derechos por los usuarios de telecomunicaciones. Lima 2016* [Universidad Alas Peruanas].
<https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/2705>
- Ventura Espinoza, J. (2017). *Reglamento de reclamos de servicios públicos de telecomunicaciones y la satisfacción de los usuarios en la oficina desconcentrada de Osiptel - Huánuco, 2017* [Universidad de Huánuco].
<http://distancia.udh.edu.pe/handle/123456789/872>
- Yparraguirre Avila, A. (2020). *Los mecanismos de solución anticipada de reclamación y su incidencia en los derechos de los usuarios del servicio de telecomunicaciones* [Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26097>
- Zavaleta Ramos, G. (2020). *Beneficios de la conciliación en el procedimiento de resolución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones en el Distrito de Chimbote, 2017* [Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25423>

VIII. ANEXOS

Anexo 01. Instrumento para recolectar datos

Estimado (a) participante:

El presente, tiene como finalidad recabar información necesaria para conocer su nivel de conocimiento sobre el procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones y el grado de afectación a sus derechos por las empresas operadoras. Le solicito su valiosa colaboración. Por favor responda todos los ítems. De antemano, le agradezco profundamente su participación.

Bach. Brandon Thomas Jesús Tarma Izquierdo

PARTE I: ASPECTOS SOCIOACADÉMICOS. Seleccione la categoría de respuesta de su preferencia colocando el valor en número, o una X en la casilla correspondiente:

Nombres y Apellidos:		Teléfono:		Correo electrónico:
Edad: _____ años.	DNI:	Sexo:	Masculino () Femenino ()	Servicio(s) que ha contratado: Telefonía: Internet: Otros:

PARTE II: NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES. Seleccione la categoría de respuesta de su preferencia colocando una X en la casilla correspondiente:

Escala: (1) Bajo; (2) Medio; (3) Alto.

ITEMS		1	2	3
1	¿Cuál es su nivel de conocimiento respecto al Silencio Administrativo Positivo en el procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones?			
2	¿Cuál es su nivel de conocimiento respecto al Silencio Administrativo Negativo en el procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones?			

3	¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre la Solución Anticipada de Reclamos en servicios de telecomunicaciones?			
4	¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre la Solución Anticipada de Recursos de Apelación en servicios de telecomunicaciones?			
5	¿Cuál es el nivel de conocimiento que tiene respecto al procedimiento de reclamo por facturación?			
6	¿Cuál es el nivel de conocimiento que tiene respecto al procedimiento de reclamo por calidad e idoneidad en la prestación del servicio?			
7	¿Cuál es el nivel de conocimiento que tiene respecto al procedimiento de reclamo por suspensión, corte o baja injustificada?			
8	¿Qué nivel de conocimiento tiene sobre el Principio del debido procedimiento en el rubro de las telecomunicaciones?			
9	¿Qué nivel de conocimiento tiene sobre el Principio de transparencia en el rubro de las telecomunicaciones?			
10	¿Qué nivel de conocimiento tiene sobre el Principio de buena fe en el rubro de las telecomunicaciones?			

PARTE III: GRADO DE AFECTACIÓN A SUS DERECHOS POR LAS EMPRESAS OPERADORA QUE LE PRESTA EL SERVICIO. Seleccione la categoría de respuesta de su preferencia colocando una X en la casilla correspondiente:

Escala: 1 Bajo; 2 Medio; 3 Alto.

ITEMS		1	2	3
1	¿Cuál es el grado de afectación a su derecho de portabilidad numérica que ha ocasionado la empresa operadora que le presta el servicio?			
2	¿Qué grado de afectación a su derecho de sobrellevar el normal procedimiento de portabilidad numérica ha sido ocasionado por la empresa operadora que le presta el servicio?			
3	¿Cuál es el grado de afectación a su derecho de migración de plan tarifario que ha ocasionado la empresa operadora que le presta el servicio?			
4	¿Qué grado de afectación a su derecho de sobrellevar el normal procedimiento de la migración de plan tarifario ha sido ocasionado por la empresa operadora que le presta el servicio?			

Muchas gracias.

Anexo 02. Cuestionario

Cuestionario aplicado a los usuarios de servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tumbes.



Encuesta para los usuarios de servicios de telecomunicaciones del distrito de Tumbes 2022.

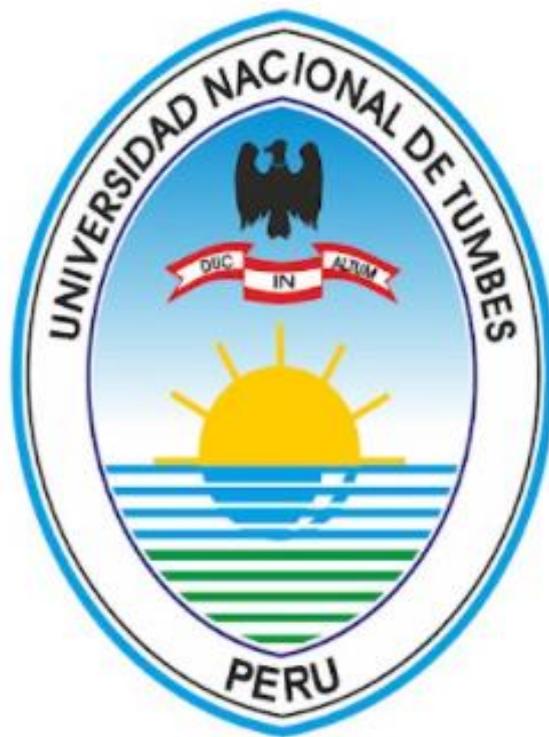
Tesis: Procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones y afectación de los derechos de los usuarios en Tumbes-2021.

Estimado (a) participante:

El presente instrumento tiene como finalidad recabar información necesaria para conocer su nivel de conocimiento sobre el procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones y el grado de afectación a sus derechos por parte de las empresas operadoras. Solicito de usted su valiosa colaboración. Por favor responda todos los ítems. Agradeciendo su colaboración, queda de usted.

Atentamente Bach. Brandon Thomas Jesús Tarma Izquierdo.

*Obligatorio



Nombres y apellidos *

Tu respuesta

Teléfono *

Tu respuesta

Correo electrónico *

Tu respuesta

Edad *

Tu respuesta

Sexo *

Masculino

Femenino

Servicios que ha contratado *

Telefonía

Internet

Otros: _____

Nivel de conocimiento sobre el procedimiento de reclamo de los servicios de telecomunicaciones.

Instrucciones: A continuación usted encontrará una serie de preguntas, lea detenidamente y seleccione la categoría de respuesta de su preferencia.

1. ¿Cuál es su nivel de conocimiento respecto al Silencio Administrativo Positivo en el Procedimiento de Reclamo de Servicios de Telecomunicaciones? *

Alto

Medio

Bajo

2. ¿Cuál es su nivel de conocimiento respecto al Silencio Administrativo Negativo en el Procedimiento de Reclamo de Servicios de Telecomunicaciones? *

- Alto
- Medio
- Bajo

3. ¿Cuál es su nivel de conocimiento respecto a la Solución Anticipada de Reclamos en Servicios en Servicios de Telecomunicaciones? *

- Alto
- Medio
- Bajo

4. ¿Cuál es su nivel de conocimiento respecto a la Solución Anticipada de Recursos de Apelación en Servicios de Telecomunicaciones? *

- Alto
- Medio
- Bajo

5. ¿Cuál es el nivel de conocimiento que tiene sobre el Procedimiento de reclamo por facturación? *

- Alto
- Medio
- Bajo

6. ¿Cuál es el nivel de conocimiento que tiene sobre Procedimiento de reclamo por calidad e idoneidad en la prestación del servicio? *

- Alto
- Medio
- Bajo

7. ¿Cuál es el nivel de conocimiento que tiene sobre Procedimiento de reclamo por suspensión, corte o baja injustificada? *

- Alto
- Medio
- Bajo

8. ¿Qué nivel de noción tiene sobre el Principio del debido procedimiento en el rubro de las Telecomunicaciones? *

- Alto
- Medio
- Bajo

9. ¿Qué nivel de noción tiene sobre el Principio de transparencia en el rubro de las Telecomunicaciones? *

- Alto
- Medio
- Bajo

10. ¿Qué nivel de noción tiene sobre el Principio de buena fe en el rubro de las Telecomunicaciones? *

- Alto
- Medio
- Bajo

Grado de afectación a sus derechos por parte de las empresas operadoras.

Instrucciones: A continuación usted encontrará una serie de preguntas, lea detenidamente y seleccione la categoría de respuesta de su preferencia.

1. ¿Cuál es el grado de afectación a su derecho de Portabilidad numérica que ha ocasionado la empresa operadora que le presta el servicio? *

- Alto
- Medio
- Bajo

2. ¿Qué grado de afectación a su derecho de sobrellevar el normal procedimiento de portabilidad numérica ha sido afectado por la empresa operadora que le presta el servicio? *

- Alto
- Medio
- Bajo

3. ¿Cuál es el grado de afectación a su derecho de Migración de plan tarifario que ha ocasionado la empresa operadora que le presta el servicio? *

- Alto
- Medio
- Bajo

4. ¿Qué grado de afectación a su derecho de sobrellevar el normal procedimiento de la migración de plan tarifario ha sido ocasionado por la empresa operadora que le presta el servicio? *

- Alto
- Medio
- Bajo

Anexo 03. “Matriz de consistencia”

Cuadro 5: “Matriz de Consistencia”

Título: Procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones y afectación de los derechos de los usuarios en Tumbes-2021.

“FORMULACIÓN DEL PROBLEMA”	“HIPÓTESIS GENERAL”	“OBJETIVO GENERAL”	“VARIABLES”	“MARCO TEÓRICO (ESQUEMA)”	“METODOLOGÍA”
¿Cuál es el nivel de conocimiento de los usuarios sobre el procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones y el grado de afectación de los derechos de los usuarios por las empresas operadoras en el distrito de Tumbes-2021?	El nivel de conocimiento de los usuarios sobre el procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones es bajo y el grado de afectación de los derechos de los usuarios por las empresas operadoras es alta.	Analizar el nivel de conocimiento de los usuarios sobre el procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones y el grado de afectación de los derechos de los usuarios por las empresas operadoras en el distrito de Tumbes-2021.	<p>Nivel de conocimiento de los usuarios sobre el procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tumbes-2021.</p> <p>Grado de afectación de los derechos de los usuarios por las empresas operadoras en el distrito de Tumbes-2021.</p>	<p>Revisión de la Literatura y Estado del Arte.</p> <p>1. Antecedentes 2. Bases Teóricas 3. Términos Básicos.</p>	<p>Método de investigación: Cuantitativa.</p> <p>Enfoque de la Investigación: Hipotético - Deductivo</p> <p>Tipo de investigación: Descriptiva-Explicativa</p>
“Problemas Específicos”	“Hipótesis Específicas”	“Objetivos específicos”			
P.E. 1. ¿Cuál es el nivel de conocimiento de los usuarios sobre el procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tumbes-2021?	H.E. 1. El nivel de conocimiento de los usuarios sobre el procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tumbes-2021 es bajo.	1.- Determinar el nivel de conocimiento de los usuarios sobre el procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tumbes-2021.		<p>Población: Pobladores del distrito de Tumbes.</p>	<p>Muestreo y Muestra: No probabilístico intencionado Mínimo 100 usuarios de servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tumbes.</p>

<p>P.E. 2: ¿Cuál es el grado de afectación de los derechos de los usuarios por las empresas operadoras en el distrito de Tumbes-2021?</p>	<p>H.E. 2: El grado de afectación de los derechos de los usuarios por las empresas operadoras en el distrito de Tumbes-2021 es alto.</p>	<p>2.- Determinar el grado de afectación de los derechos de los usuarios por las empresas operadoras en el distrito de Tumbes-2021.</p>	<p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p> <p>Métodos de Análisis de Datos: Estadístico Descriptivo.</p> <p>Prueba inferencial: Correlación Tau-C de Kendall</p>
<p>P.E. 3: ¿Cuál es la relación entre el nivel de conocimiento de los usuarios sobre el procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones y el grado de afectación de los derechos de los usuarios por las empresas operadoras en el distrito de Tumbes-2021?</p>	<p>H.E. 3: La relación entre el nivel de conocimiento de los usuarios sobre el procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones y el grado de afectación de los derechos de los usuarios por las empresas operadoras en el distrito de Tumbes-2021 es directa, por cuanto el bajo nivel de conocimiento aumenta el grado de afectación a sus derechos.</p>	<p>3.- Relacionar el nivel de conocimiento de los usuarios sobre procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones con el grado de afectación de los derechos de los usuarios por las empresas operadoras en el distrito de Tumbes-2021.</p>	

Fuente: El autor.

Anexo 04. Operacionalización de variables

Cuadro 6: “Operacionalización de variables”.

“VARIABLES”	“DEFINICIÓN CONCEPTUAL”	“DEFINICIÓN OPERACIONAL”	“DIMENSIONES”	“INDICADORES”	“Escala de medición”
<p>Nivel de conocimiento de los usuarios sobre el procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tumbes-2021</p>	<p>El procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones, es una herramienta legal, a la cual recurre el usuario y/o abonado para apelar alguna resolución expedida por la empresa operadora que le presta el servicio, o interponer una queja por no recibir una respuesta oportuna de la misma, o también, por la vulneración de alguna norma que pueda quebrantar el debido procedimiento (Maldonado, 2014).</p>	<p>El nivel de conocimiento de los pobladores del distrito de Tumbes, será calculado dimensionándolo en Usuarios que gozan de algún servicio de telecomunicaciones. Aunado a ello, es importante recalcar, que cada dimensión cuenta con indicadores que están adheridos de manera directa con la variable a calcular.</p>	SILENCIO ADMINISTRATIVO	Concepción del Silencio Administrativo Positivo	Ordinal
				Concepción del Silencio Administrativo Negativo	
			SOLUCIÓN ANTICIPADA	Concepción de la Solución Anticipada de Reclamos según la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL	
				Concepción de la Solución Anticipada de Recursos de Apelación según la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL	
			TIPOS DE RECLAMO SEGÚN LA RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 047-2015-CD-OSIPTEL	Concepción del reclamo por facturación	
				Concepción reclamo por calidad e idoneidad en la prestación del servicio	
				Concepción del reclamo por suspensión, corte o baja injustificada	
			PRINCIPIOS QUE RIGEN LA	Principio del Debido Procedimiento	

			ATENCIÓN DE RECLAMOS	Principio de Transparencia	
				Principio de Buena Fe	
Grado de afectación de los derechos de los usuarios por las empresas operadoras en el distrito de Tumbes-2021	El cuerpo normativo en el cual se han establecido los derechos y obligaciones tanto de los usuarios, como de las empresas operadoras, es el Reglamento de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la cual regula la relación entre la empresa operadora y el usuario, desde la etapa precedente a la suscripción del contrato, durante su suscripción, la ejecución, y hasta la terminación del mismo; a fin de pactar las condiciones que serán necesarias para garantizar la equidad y transparencia en las relaciones de consumo (Ruiz, 2016).	El grado de afectación de los derechos de los usuarios por las empresas operadoras en el distrito de Tumbes, se calculará dimensionándolo en: Portabilidad numérica y Migración de plan tarifario, teniendo 2 indicadores en ambas dimensiones.	PORTABILIDAD NÚMÉRICA	Concepción de la portabilidad numérica	Ordinal
				Procedimiento de la portabilidad numérica según la Resolución de Consejo Directivo N° 286-2018-OSIPTEL	
			MIGRACIÓN DE PLAN TARIFARIO	Concepción de la migración de plan tarifario según la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTEL	
				Procedimiento de la migración de plan tarifario según la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTEL	

Fuente: El autor.

Procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones y afectación de los derechos de los usuarios en Tumbes-2021

por Brandon Thomas Jesús Tarma Izquierdo



Fecha de entrega: 30-jul-2022 12:08p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1876918017

Nombre del archivo: os_usuarios_en_Tumbes-2021_-_TARMA_IZQUIERDO_BRANDON_avance.docx (657.97K)

Total de palabras: 14030

Total de caracteres: 78435

Procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones y afectación de los derechos de los usuarios en Tumbes-2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante		3%
2	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet		3%
3	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet		2%
4	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet		1%
5	www.osiptel.gob.pe Fuente de Internet		1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet		1%
7	regulatel.osiptel.gob.pe:443 Fuente de Internet		1%
8	sociedadtelecom.pe Fuente de Internet		1%

9	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	www.telefonica.com.pe Fuente de Internet	<1 %
12	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
13	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
14	campus.almagro.ort.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	iapp.org Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	busquedas.elperuano.pe Fuente de Internet	<1 %
20	Submitted to Fundación Universitaria del Area Andina	<1 %

21

Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru

Trabajo del estudiante

<1 %

22

Repositorio.usmp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

23

www.coursehero.com

Fuente de Internet

<1 %

24

repositorio.unphu.edu.do

Fuente de Internet

<1 %

25

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

26

repositorio.une.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo