



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

**Ineficacia en los derechos de los consumidores de
telecomunicaciones durante la emergencia sanitaria**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Abogado

AUTOR:

Vidal Marrujo, Peter Hugo Carl (ORCID: 0000-0003-4216-0873)

ASESORA:

Mgtr. Palomino Gonzales, Lutgarda (ORCID: 0000-0002-5948-341x)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derecho al Consumidor y la Propiedad Intelectual

LIMA– PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi familia, por acompañarme y estar presente en cada etapa de mi vida.

Agradecimiento

Un agradecimiento sincero a mi Padre Celestial y a mi asesor Mgtr. Palomino Gonzales Lutgarda, por el apoyo constante en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Categorías, sub categorías y matriz de categorización apriorística	20
3.3. Escenario de estudio	21
3.4. Participantes	21
3.5. Técnicas e instrumentos, de recolección de datos	22
3.6. Procedimientos	23
3.7. Rigor científico	23
3.8. Método de análisis de datos	24
3.9. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	25
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	38
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 01 De categorías y sub categorías	23
Tabla 02 De Caracterización de los sujetos	25

Índice de gráficos y figuras

Figura 01 Red de Categorías	29
Figura 02 Nube de palabras	30

Resumen

La presente investigación titulada: Ineficacia en los derechos de los consumidores de telecomunicaciones durante la emergencia sanitaria, tuvo como objetivo general verificar cómo se protegen los derechos del consumidor de telecomunicaciones durante el estado de emergencia en el Perú.

El método empleado fue (inductivo), el tipo de investigación fue (básica) de enfoque (cualitativo); de diseño (fenomenológico). La población estuvo formada por abogados colegiados con conocimiento en Derecho en las Telecomunicaciones, la muestra por los mismos antes mencionados y el muestreo fue de tipo (no probabilístico). La técnica empleada para recolectar información fue (entrevista, análisis documental, etc.) y los instrumentos de recolección de datos fueron (guía de entrevista) que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach, KR-20).

Se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) No solo hay una persona responsable, sino que también se debe prevenir la responsabilidad, (b) existen algunos mecanismos para proteger a los usuarios de telecomunicaciones, sin embargo, estos no pueden anticiparse al problema, (c) es importante asumir la responsabilidad contractual, quien debe asegurar que esto suceda es el OSIPTEL d) si bien existen algunas medidas aprobadas, se puede señalar que existen regulaciones más amplias sobre telecomunicaciones. Por ejemplo, existe un conjunto de medidas para las empresas que prestan servicios públicos.

Palabras claves: *Modernización en las Telecomunicaciones, Obligaciones contractuales, Protección al consumidor*

Abstract

The present investigation entitled: Ineffectiveness in the rights of telecommunications consumers during the health emergency, had the general objective of verifying how the rights of telecommunications consumers are protected during the state of emergency in Peru.

The method used was (inductive), the type of research was (basic) focused (qualitative); design (phenomenological). The population was made up of registered lawyers with knowledge of Telecommunications Law, the sample by the aforementioned and the sampling was of a type (not probabilistic). The technique used to collect information was (interview, documentary analysis, etc.) and the data collection instruments were (interview guide) that were duly validated through expert judgments and their reliability determined through the reliability statistic (Cronbach's Alpha, KR-20).

The following conclusions were reached: (a) There is not only a responsible person, but responsibility must also be prevented, (b) there are some mechanisms to protect telecommunications users, however, they cannot anticipate the problem, (c) it is important to assume contractual responsibility, who must ensure that this happens is OSIPTEL d) although there are some approved measures, it can be pointed out that there are broader regulations on telecommunications. For example, there is a set of measures for companies that provide public services.

Keywords: *Modernization in Telecommunications, Contractual obligations, Consumer protection*

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación lleva como finalidad explicar el interés que induce las telecomunicaciones en las personas y sus derechos que se ven afectados por la calidad del servicio o producto que reciben, por lo tanto, implícitamente en esta coyuntura que se vive por el covid-19, deben ser protegidos como consumidores. Como entidad reguladora, supervisora y de protección en el campo de las telecomunicaciones, el regulador de inversiones privadas de telecomunicaciones es responsable del siguiente trabajo: el futuro será OSIPTEL. Se señala elementos metodológicos, como la coherencia en tanto a la racionalidad práctica y teórica que muestra el problema y su propósito.

Las telecomunicaciones en el estado de emergencia se han convertido en una parte primordial ya que es la única manera de llegar a comunicarnos por el aislamiento social en el que nos encontramos. Además, es un medio poderoso con acceso a comunicaciones virtuales en los campos académico, económico, social y médico a través de las plataformas entre ellos, podemos reflejar su envergadura y aportación. (Morelli y Roca, 2020, p.35)

Valdivia (2018) indicó que el sector de telecomunicaciones a nivel mundial al estar ligado a la tecnología continua, se ha transformado en una actividad en donde el escenario de los consumidores de las mismas se ha ido modificando, en uno de constante concientización de derechos y deberes, convirtiéndolos en sujetos más activos (p.26)

La globalización se ve a gran escala en la actualidad, lo que no hubiera sido posible sin la ubicuidad de los sectores manufactureros y las empresas que ofrecen servicios, aquellas que nos permiten utilizar estas tecnologías. En esta época de la modernización, son común y de fácil acceso los medios para transferir dinero de un continente a otro. Del mismo modo, cualquier persona que pueda acceder a Internet tiene esa posibilidad de comprar productos desde otro lugar del planeta y poder realizar actividades laborales como educativas sin ninguna dificultad excepto que no tengas línea o megas de navegación. (Kuldeep y Anurag, 2019, p.11)

En Argentina, el confinamiento producido por el covid-19 ha generado que el uso del servicio de internet sea más regular, por lo tanto, la responsabilidad recae en el

proveedor de los servicios de Telecomunicaciones en que la red no colapse evitando un servicio defectuoso, de lo cual este deberá responder por su obligación contractual con el usuario, como también asumir el riesgo de que todos los mismo entren a navegar a la misma vez, además el artículo N°1733 inc. Del Código Civil y Comercial Argentino señaló que si ocurriese caso fortuito que imposibilitará el cumplimiento del servicio contratado el proveedor será responsable. Del cual los micros cortes constantes, la disminución de la velocidad contratada y las trabas para conectarse constituyen un incumplimiento contractual por parte de las empresas servidoras generando así misma una responsabilidad civil. (Arias , 2020, p.3)

Ferreyros y Roca (2020) señalaron que, en el Perú sí regula el derecho al consumidor de las telecomunicaciones y contempla una serie de normas que tutelan dicho derecho y todo lo que acarrea los derechos esenciales al consumidor con referencia las comunicaciones y el cual cuenta con su Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones) que hacen posible el cumplimiento de la ley vigente, ley N°4333, la cual contiene y explica los derechos y deberes del consumidor como del proveedor para la eficacia de esta. (p. 30)

Además, teniendo en cuenta que el estado peruano cuenta con normas, leyes, decretos que protegen al consumidor y actualmente se ha señalado lineamientos para los usuarios de telecomunicaciones durante el periodo de emergencia sanitaria, pero ello no salvaguarda alguna indicación de la protección al consumidor en el ámbito que se atiendan los reclamos por no contar con la eficiencia debida de los servicios de telefonía (Arias, 2020).

Ruiz (2016) indicó que la protección del derecho de las telecomunicaciones recae en funcionalidad conferida a OSIPTEL, como encargado de velar por los derechos y obligaciones; la administración de un sistema de atención de reclamos y la adopción de mecanismos idóneos para que ejerzan su derecho los usuarios. (p.12)

Se justifica este trabajo de manera práctica, ya que como país nos encontramos atravesando por un periodo sanitario producido por una pandemia llamado técnicamente Covid-19; habiendo el Estado interpuesto ciertas medidas de inamovilidad para todos, lo cual las empresas, institutos, universidades, colegios

entre otras instituciones han optado por seguir sus labores de manera virtual para así no verse perjudicadas. Inclusive, la persona en su entorno común de relacionarse con otras se ve en la necesidad de poder comunicarse vía telefónica, vía internet (Vidal, 2018) siguiendo este orden de ideas es importante la siguiente premisa:

Las telecomunicaciones en el mundo viene siendo una herramienta de la cual no se puede desprender tanto para el desarrollo económico, profesional y personal de todos los ciudadanos; y la protección de los Derechos del Consumidor de las Telecomunicaciones tienen que ser eficazmente tutelados, regulados y fiscalizados por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Valdivia, 2018, p.30).

En la justificación teórica nos acogemos a que la telecomunicación propiamente dicha, nos permite a todos los ciudadanos, dentro de una civilización avanzada, el acceso a una comunicación a distancia (ciudades, países y todo el mundo) ya que la misma es una herramienta invisible e indispensable hoy en día. En la actualidad las telecomunicaciones nos permiten enlazar las comunicaciones en todo el mundo de manera fácil y rápida. Los grandes beneficios que desenlazan las telecomunicaciones como intercambio de comunicación, esto es aprovechado por todas las empresas para ampliar sus mercados en todo el mundo. Del cual estas empresas generan ingreso a sus capitales mediante los servicios de telefonía, internet, cable, fax. (Wirtz y Lovelock , 2015,140)

Se justifica de manera metodológica ya que este proyecto de investigación tendrá una utilidad general que obtendrá mejores criterios en la Protección de los Derechos del Consumidor de las Telecomunicaciones para satisfacción de los mismos. Se obtendrá una utilidad que ayudará a los usuarios absolver sus dudas, quejas y problemas del servicio contratado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Del presente proyecto de investigación como problema general Tuvimos: ¿Cómo se protegen los derechos del consumidor de telecomunicaciones durante el estado de emergencia en el Perú? Y como problemas específicos tuvimos:

- ¿De qué manera se garantiza la utilidad de los servicios contratados durante el estado de emergencia en el Perú?
- ¿Cómo se garantiza el uso continuo de los medios de comunicación a distancia en tiempo de aislamiento social?
- ¿Cómo se garantiza el acceso de calidad a programas virtuales para el uso durante el estado de emergencia?

Del presente proyecto de investigación como objetivo general Tuvimos: Verificar cómo se protegen los derechos del consumidor de telecomunicaciones durante el estado de emergencia en el Perú Y como objetivos específicos tuvimos:

- Constatar si se garantiza la utilidad de los servicios contratados durante el estado de emergencia sanitaria en el Perú.
- Conocer cómo se garantiza el uso continuo de los medios de comunicación a distancia en tiempo de aislamiento social.
- Señalar como se garantiza el acceso de calidad a programas virtuales para el uso durante el estado de emergencia.

II. MARCO TEÓRICO

Para los antecedentes del presente proyecto de investigación, es respaldado con tesis nacionales e internacionales más próximas de la problemática señalada en este mismo.

Chávez (2018) estudió el debido procedimiento administrativo y la información de las empresas operadoras de telecomunicaciones a sus usuarios del Distrito de San Borja. Utilizó como muestra conformada por el 10 % de la población, realizando un estudio descriptivo correlacional con la participación del distrito de San Borja durante el periodo 2017-2018, Con su investigación concluyó que, OSIPTEL no ha optado por tomar medidas con la finalidad que se cumplan las garantías de protección al usuario de los servicios por inexistencia de resoluciones debidamente motivadas, información ineficiente y porque se limita la información concerniente al estado de algún documento de importancia jurídica, que genera sentimientos de desprotección de los usuarios. Así mismo, recomendó capacitar a los asesores en margen a un servicio de calidad.

Pozo (2017) realizó un estudio del plan de gestión para mejorar la atención de los servicios que se relacionen a la telefonía; en zonas periféricas y rurales. Utilizó una muestra de 27 clientes que se hallen relacionados con el tema, realizando un estudio descriptivo no experimental. Su investigación concluyó que las calidades de los servicios no son buenos ya que sus sistemas de atención no son fáciles ni accesibles para los usuarios, no hay una acertada relación entre las empresas servidoras; se acreditan por las constantes quejas de los usuarios. Además, la tecnología para la atención al usuario es valorada como ineficiente. Así mismo, recomendó implementar una tecnología de atención al cliente que date sobre las necesidades de acuerdo al perfil del cliente para una eficaz atención que evite la disconformidad en los usuarios.

Rodríguez (2016) estudió el reglamento de fiscalización, infracciones y sanciones de Osiptel, y la tutela efectiva de los intereses de los usuarios. Entrevistó al Director de Osiptel - sede Cusco -, realizando un estudio de análisis y argumentación, concluyó que aumentar el monto de la sanción para las empresas de servicios de telecomunicaciones disminuirá el abuso hacia los usuarios y se verán protegidos.

Como también el planteamiento de modificaciones al reglamento de infracciones y sanciones de Osiptel que permitan regular de manera clara y concisa a las empresas servidoras de telecomunicaciones. Asimismo, recomendó iniciar un plan estratégico informativo por parte de Osiptel para dar a conocer a los usuarios sus derechos y obligaciones para evitar el acoso entorno a los cobros excesivos por parte de las empresas servidoras de telecomunicaciones.

Zevallos (2016) realizó un estudio de Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios de telefonía móvil de movistar en la ciudad de Iquitos. Utilizó una muestra de 302 usuarios de telefonía móvil de Movistar en Iquitos, realizando un estudio no experimental a los usuarios de telefonía móvil de Movistar de la ciudad de Iquitos del 2015, concluye el 59% de los abonados de Movistar arrojaron un resultado regular, estas cifras entorno a la calidad, velocidad, trato agradable, atención, precio del servicio. Por consiguiente, recomendó mejorar el servicio a corto plazo, ya que si bien es cierto Movistar arroja regular en sus resultados entorno al servicio de telefonía móvil, esto debería mejorar entorno a las características ya mencionadas (calidad, velocidad, atención, trato agradable, atención, precio), caso contrario la competencia puede llegar a tener una mayor participación

Otiniano y Saavedra (2014) estudiaron la idoneidad en la calidad de servicios en los contratos de consumo sector telecomunicaciones. Utilizaron como muestra de 20 personas miembros de Indecopi y Osiptel en el periodo del 2014, realizando un estudio de diseño causal- explicativo concluyeron que el alto índice de la tasa de reclamos presentado por los usuarios a OSIPTEL se debe a la falta de idoneidad en la calidad de servicio en los contratos de consumo de telecomunicaciones, ya que esto es consecuencia de la falta de cumplimiento, supervisión y fiscalización por parte los funcionarios y especialistas en Derecho al consumidor. Por último, recomendaron implementar la Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTEL y Resolución N° 047-2015-CD-OSIPTEL para evitar la vulneración de los derechos de los usuarios en el servicio de Telecomunicaciones.

En la revisión de la literatura para el presente trabajo, fundamentaremos las categorías señaladas de la problemática las cuales son las siguientes: De la utilidad del servicio contratado, generación de deudas en el servicio en desuso, uso continuo de los servicios de telecomunicaciones (internet y telefonía), Acceso de

calidad a programas virtuales para estudio y trabajo durante el estado de emergencia sanitaria. Para el desarrollo de este citaremos a los expertos en la materia.

A mitad del siglo XIX comenzaron las Telecomunicaciones gracias al invento del telégrafo eléctrico que logró enviar mensajes mediante letras y números, del cual influyeron muchos aspectos de la realidad de aquel entonces como, por ejemplo: las empresas, instituciones, hogares y demás. Pero todo lo antes mencionado es mejoría porque las telecomunicaciones constituyen actualmente unos de los sectores más dinámicos de la sociedad moderna. Y este rubro de las telecomunicaciones es objeto de continuos cambios tecnológicos acrecientan la posibilidad de poder transmitir más información con mayor velocidad y calidad. (Avendaño, 2012, p.15)

Valdivia (2018) indicó que los servicios de telecomunicaciones se han convertido indispensables en la vida de todos, ya que, partiendo de una llamada telefónica, un correo, un vídeo llamada, un teletrabajo, etc., hace fácil la ejecución de algún proyecto tanto social, vital como económico. Servicios tales que son contratados por su importancia contextual de la realidad por usuarios y proveedores de los mismos. No contar con ellos sería caer en una crisis meramente existencial ya que esta enlazada muy afondo a todos los individuos en su quehacer diario. (p.120)

La telecomunicación propiamente dicha, nos permite a todos los ciudadanos, dentro de una civilización avanzada, el acceso a una comunicación a distancia (ciudades, países y todo el mundo) ya que la misma es una herramienta invisible e indispensable hoy en día. Este mundo tecnológico de las telecomunicaciones nos permite enlazar las comunicaciones de manera eficiente. Los grandes beneficios que desenlazan las telecomunicaciones como intercambio de comunicación, esto es aprovechado por todas las empresas para ampliar sus mercados en todo el mundo. Del cual estas empresas generan ingreso a sus capitales mediante los servicios de telefonía, internet, cable, fax, etc. (Wirtz y Lovelock, 2015, p.140)

Como Deruyter, (2017) describió que las Telecomunicaciones enlazada al mundo tecnológico permite a los seres humanos comunicarse tanto nacional como

internacional logrando que haya una mejora continua el ambito de la enomia, producción y relaciones personales e interpersonales.(p.16)

De su importancia en la sociedad y en contexto nacional e internacional se creó el organismo supervisor de inversión privada en telecomunicaciones (Osiptel), se creó el 05 de noviembre de 1991 por Decreto Legislativo N° 702 con inicio de funciones en 1994, ha ejercido un mandato estable funcionalidad desde que inicio hasta la actualidad. Este ente supervisa y regula la competencia y la protección del usuario de telecomunicaciones en Perú. Su objetivo por ley es garantizar la calidad y eficiencia regulando las tarifas del sector. (Araujo, 2016, p.18)

Los proveedores tienen que garantizar un trato digno y equitativo a los consumidores. Esta referida a la expresión de respeto y consideración a sus derechos que el ordenamiento les ha dado. Sin duda alguna lo que se busca es una protección de garantía frente a la discriminación o desigualdad al momento en que se encuentren ambos elementos de la relación de consumo, vale decir, que el trato debe ser acorde a los estándares del respeto y calidad (Tito, 2012, p. 145).

En un servicio prestado de telecomunicaciones, de empresas servidoras y abonados, estos últimos tienen derecho a que su empresa prestadora de servicios ya sea el operador que ellos por faculta elijan, las primeras tienen el deber de presentarle facturas por los cargos efectuados, diferenciando los conceptos que la integran ya sea en el (uso continuo, en los problemas técnicos, usos en exceso). Los abonados tienen el derecho a recibir facturas.

Tanto para Estados Unidos como Canadá, Malcom (2013) afirmó que la principal conclusión a la que se puede llegar tras el estudio del marco jurídico y la regulación de las telecomunicaciones en EE UU la tendencia influenciada por la liberalización ha sido más comercial y dirigida a la competencia. Y esto es, para que se protejan derechos sociales como el del servicio universal. Pero, la diferencia que se evidencia con respecto a Canadá, es que en este país la protección a la inversión, a la cultura, y los derechos sociales en el campo de las telecomunicaciones son muy extensos. El servicio universal es de mayor garantía a la sociedad esto quiere decir que consta de servicios avanzados de telecomunicaciones. (p.76)

Para De Ruyter (1995) Los servicios de telecomunicaciones brindados por las proveedoras debe ser un medio eficaz para todos los usuarios ya que este brinda muchos beneficios a los mismo. Evitandose la disconformidad del servicio ya sea por problemas tecnicos (reclamo) o por un mal servicio (queja). (p.5)

Los usuarios tienen derecho a que el servicio prestado de telecomunicaciones sea continuo y sin interrupciones. Y si estas se produjeran tendrán que ser de carácter indemnizatoria de acuerdo a lo que esté establecido en el contrato de servicio del abonado. (Barrios, 2017, p.30)

Derecho a la información, la difusión y recepción de la información han significado faces evolutivas de suma importancia en la vida de la humanidad. Sin estos hechos no se hubiera podido llegar a su desarrollo actual, ósea, parte de la evolución social en la que vivimos hoy, se debe a la información con la que contamos, es parte de nuestro crecimiento como cultura. Lo que el hombre tiene se ha podido obtener o alcanzar a través de la información (Villalobos, 2000, p. 3).

Rinessi (2006) mencionó que quizá por la afluencia de operadores de servicios de telecomunicaciones y la competencia de las mismas genera que el producto no sea tan eficiente cual conlleva a que exista disconformidad en los usuarios entorno a la calidad del servicio ofrecida por los servidores, además la vigente carta de protección de los derechos de los abonados de telecomunicaciones ordena a las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones que detallen y especifiquen todo acerca de la calidad del servicio que van a prestar.(p.108)

Valdivia (2018), indicó que sus objetivos del ente regulador de las telecomunicaciones, Osiptel, son: potenciar los mercados de telecomunicaciones, impulsar y promover el acceso a los servicios, orientar, cautelar derechos de usuarios; como lograr eficacia, eficiencia y transparencia de la totalidad de funciones y procesos de gestión institucional. De los cuales tendrá que llevar acabo para una mejora continua en la calidad del servicio que las empresas servidoras brindan a los usuarios.(p.89)

Blanco (2017), dio a conocer que el usuario para poder contar con el servicio público de telecomunicaciones ya sea persona natural o jurídica debe ostentar las condiciones pertinentes paras obtener el servicio que realmente necesita, también

al usuario se le llama abonado para efectos del servicio. Este servicio se da mediante un contrato de prestación el cual contendrá ciertas especificaciones sobre el servicio brindado como la calidad, competencia, utilidad. Y de mostrar disconformidad el abonado o usuario, la empresa servidora según el Decreto real de España de protección al usuario en telecomunicaciones. (p.201)

Uno de sus mecanismos de protección de Osiptel, reza en la calidad e idoneidad del servicio, y la veracidad informativa: cuando se genera problemas de funcionamiento de red, ruido, interferencia, servicio intermitente, o si la empresa no funciona con veracidad sobre el servicio o los reclamos realizados. Y demás. (Rinesi, 2006, p.90)

Los consumidores pueden estar en desventaja y sufrir perjuicio cuando el servicio es defectuoso, hay engaño en la información dada (venta) o cuando la información es demasiado difícil de entender o evaluar para los consumidores (terminos contractuales). Pero muchas veces los consumidores se dejan influenciar por lo cual se evidencia el comportamiento real del consumidor exhibe desviaciones sistemáticas del comportamiento "racional" asumido por la economía convencional (neoclásica), la economía del comportamiento va más allá al cuestionar si la información adicional siempre es útil. (Patrick, 2008, p.342)

Para la Competencia del Consumidor Australiano (CCA), del régimen de acceso específicos de las telecomunicaciones son las siguientes: promover los intereses a largo plazo de los usuarios de servicios de telecomunicaciones. Y la medida en que esto se promueve se evalúa teniendo en cuenta tres objetivos: promover la competencia en los mercados de servicios enumerados; la promoción de cualquier tipo de conectividad; y promover un uso económicamente eficiente de la inversión en la infraestructura del cual los servicios mencionados se suministran. (Journal Alerts, 2020, p.12)

La calidad del servicio excede, cumple o cae por debajo de las expectativas, habría un terreno común para la continuación o la mejora del nivel de calidad del servicio. Del análisis anterior, de telefonía móvil e internet fijo en India es baja y que deben tomar medidas urgentes para apuntalar la calidad de sus servicios para cumplir y, si es posible, trascender las expectativas de los clientes. (Bhargav, 2014, p.4)

La Teoría del consumidor como derecho, su estudio sobre la normativa que rige los aspectos relacionados con el consumidor, se congregan varias disciplinas jurídicas en la búsqueda de garantizar los derechos establecidos para el consumidor, ésta tiene carácter interdisciplinario; es decir la participación de las distintas áreas del derecho. . (Rivera, 2018, p.23)

Derecho del consumidor está en constante variación en función al grado de consumo, por llamarlo también en el grado económico. Del mismo modo, a la interpretación que el legislador da a través de las diferentes normas de protección de los distintos ámbitos de la actividad. El consumidor está caracterizado por el grado de vulnerabilidad, por ello encontramos a un consumidor medio y a un consumidor vulnerable de acuerdo a la información (Hualde, 2016, p. 112).

Son llamados consumidores aquellas personas naturales que van adquirir un servicio o un producto sin fines lucrativos, es decir, para su provecho. Esta sostenida por el mismo ordenamiento, el cual refiere que para ser considerados como consumidores finales, estos tienen que tener cualidades primordiales, como ser los últimos de la cadena de consumo. Por tanto las pequeñas empresas no reúnen los requisitos para estar en un grado de vulnerabilidad (Sosa, 2015, p. 16).

Herrera (2015) señaló que, en todo el aparato jurídico, específicamente en la actual legislación, se ha enfocado en el tratamiento de las condiciones de carácter general de la manera como se contrata y una forma como se le debe brindar protección, de los usuarios, tanto consumidores como adherentes, la figura hoy conocida con la denominación técnica de cláusulas abusivas (p.94).

Desde el punto de vista conceptual, los medios de comunicación masivos (MCM) son parte de la superestructura político-ideológica de la sociedad, y mecanismo fundamental para la construcción de la hegemonía necesaria para la reproducción que requiere un Estado para mantener la dominación de una clase o sector social sobre otro. (Feo y Feo, 2014, p.85)

Ferreyros y Roca (2020) señalaron que, en Perú sí regula el Derecho al consumidor de las telecomunicaciones y contempla una serie de normas que tutelan dicho derecho y todo lo que acarrea los derechos esenciales al consumidor del cual cuenta con su que hacen posible el cumplimiento de la ley vigente donde existe la

ley N°4333, la cual contiene y explica los derechos y deberes del consumidor como del proveedor para la eficacia de esta. (p. 30)

Bernal (2013) señaló sobre la teoría “De libertad contractual” que encuentra su sustento en los principios económicos acerca de la libertad empresarial, la cual lleva inmerso a la libertad individual que posee toda persona para generar y dirigir a un mercado, creando para sí sus propias condiciones y cláusulas, aquí tenemos también el principio de iniciativa ciudadana o privada, que trata acerca de las facultades que el Estado delega a los privados para que tengan potestades de parametrar sus nexos sociales y comerciales, el cual se puede llevar a cabo en base a actos o negocios jurídicos (p.121).

Carrión (2007) indicó que todos los habitantes o ciudadanos somos consumidores y usuarios de tanto de bienes consumibles como de servicios prestados y todas las actividades económicas que el ser humano realice en alguna una u otra medida están orientadas a satisfacer las necesidades inherentes de la persona y es por tal motivo que el comercio está direccionado a satisfacer dichas necesidades, así como sus comodidades y hasta vanidades humanas (p.69).

“La segunda pertenece a la postura francesa la cual ofrece su defensa tan solo a los consumidores y en lo relacionado a las condiciones abusivas del contrato. A parte de los consumidores asimismo se incluye a los profesionales que se desarrollen fuera de su contexto común de actividad. En el caso de las otras personas que también intervienen estos son considerado en el ramo de que se trate, se presume que quedan bajo su misma protección” (Rengifo, 2004, p. 215).

Para Muñoz (2010), manifestó que la cláusula de carácter abusivo consiste en aquella cláusula que en contra de las exigencias de la buena fe, colisiona con el principio de protección al consumidor del contratantes, y que puede poseer o no la característica de condición general debido a que también puede producirse en contratos de carácter particular cuando no haya la existencia de una negociación por cada una de las cláusulas, esto es, en contratos de adhesión de cláusulas particulares (p.34).

Espinoza (2016) manifestó sobre La conocida “Teoría tradicional o clásica de los contratos”, deviene del hecho de que los individuos se encuentran en iguales

condiciones para contratar, lo cual les abre el camino para pactar, en libertad, lo que crean conveniente para su bienestar social y económico (p.32)

Trato digno y justo es aquella situación en el que el ordenamiento protege a las personas frente a cualquier asimetría que pudiera haber frente al consumidor. Es decir, todo consumidor tiene derecho a conocer en su totalidad respecto a un bien o servicio con el mejor trato posible. Además, el consumidor tiene derecho a recibir un trato digno y justo sin ninguna discriminación. En consecuencia, el respeto a los derechos que se tiene es fundamental en esta situación (Romero, 2016, p.34)

Camacho y Navas (2010), refirió que estos consisten en la realización de actividad que sigue un rumbo lógico que busca establecer el significado y el alcance de la voluntad, con el fin de identificar el contenido de interés de las partes. En el campo de los contratos, un rol fundamental consiste en el criterio impositivo para interpretar las declaraciones brindado por las partes que intervienen al momento del perfeccionamiento del acto, debido a que es el común acuerdo intencional de las partes lo que da origen al acto o negocio jurídico (p.45).

La Ley de protección al consumidor que se encuentra amparado en la Ley N° 29571, se emplea en todos los sucesos que concurren de forma directa o indirecta, una vinculación de consumo entre los sujetos que participan en esta transacción (proveedores y consumidores) efectuada en nuestro país. Asimismo esta ley, no precisa si se emplea también en las fases post consumo, como sería los servicios posteriores a la compraventa en la adquisición de automóviles, debe de comprenderse que por vínculos de consumo, a aquellas que se extinguen en un solo suceso como aquellos que poseen un trayecto prolongado en el tiempo (Durand, 2016, p. 95).

Maraví (2015) precisó que en este escenario en virtud al consumo, concurren 3 componentes: 1 consumidor, 1 proveedor y el producto o servicio que es materia de la relación contractual. Asimismo también se emplea esta regla a las transacciones de manera gratuita, ya que regularmente se produce cuando exista un objetivo comercial encaminado a impulsar o propagar el consumo (p. 35).

Cuando se hace referencia a la protección, aduce a la responsabilidad que ostenta el Gobierno por intermedio de sus instituciones adheridas competentes y a las

facultades otorgadas a las corporaciones de consumidores con el propósito de extender una labor orientada a impedir la transgresión de los derechos y garantías de los consumidores, amparo que se extenderá, mucho más aun sin que el perjudicado lo requiera. Asimismo el vocablo protección involucra en su naturaleza una política estatal desplegada a impulsar un hábito obligatorio de consumo comprometido en la comunidad, con el objetivo que los que componen la comunidad puedan cumplir el papel que les atribuye necesariamente, acatando las normas primordiales del mercado, donde prevalece la protección al consumidor y el desarrollo del mismo (Durand, 2012, p. 99).

Araujo (2016), acotó que en sentido Contrario, el vocablo defensa involucra una postura sancionadora y restrictiva para sancionar a aquellos que transgredan los derechos de los compradores o adquirentes; de esta forma una regla de defensa opera cuando ya se ha afectado a la naturaleza de la ley provisionales y se atentó a los compradores o usuarios. Asimismo la defensa involucra reglas de carácter procesal, que determinan minuciosamente los protocolos de la clase procedimental para efectuar una demanda ante los funcionarios competentes (p. 88)

Con el gobierno de Alberto Fujimori, en el año de 1994, se constituyó OSIPTEL, como el ente regulador de las telecomunicaciones, mediante el D.L. N° 702; asimismo, en el año 1991, se aprobó la Ley de las Telecomunicaciones, la cual ha sido materia de trascendentales alteraciones como efecto de las evoluciones tecnológicas y las transformaciones en la organización del mercado de servicios de telecomunicaciones (Borak, 2017, p. 65)

Maldonado (2015), sostuvo que en el procedimiento del desempeño de este sector durante los todos los periodos, se puede diferenciar cuatro etapas: la primera distinguida por el monopolio público, con la colaboración del sector privado en un nivel mínimo, hasta que se efectuó la venta de entidades públicas, entre ellas: Telefónica, Entel, CPT (Compañía Peruana de Telefonía), entre otras, desde ahí se originó un rol catalogado Concurrencia limitada, producto por la cual se ofrecían servicios telefónicos en todas las esferas (locales, a nivel nacional e internacional), siempre bajo la fiscalización de OSIPTEL. Por ese motivo en el año 1998 se empleó la iniciativa de la ampliación de nuevos operadores. En los años 2000 en la última

etapa, se masificó los servicios telefónicos y se impulsó el origen del internet (p. 71).

De esta forma, con el transcurso del tiempo, se ha venido desarrollando una serie de mecanismos legales, para la protección y garantía del derecho de las telecomunicaciones para que lleguen a todos los ciudadanos, cuya naturaleza es de carácter pluridisciplinario, lo que demanda a un análisis pertinente, entendible y accesible de sus ámbitos técnicos, jurídicos, económicos y de corte político estatal ajustables para el gozo seguro de los derechos fundamentales; como es también el de la economía global, seguridad, la comunidad, la diversión e inclusive como herramienta de defensa ante la afectación del medio ambiente e impedir el efecto invernadero. (Ruiz, 2014, p. 144).

De esta forma, este derecho constituye una manera básica de regular lo que se ha de emplear en las esferas del espacio nacional, para restringir la instalación, preservación y manejo de redes, la prestación de los servicios, la venta de bienes y el suministro de aparatos de telecomunicaciones, garantizando una política de competencia efectiva en el mercado de las telecomunicaciones (Ruiz, 2014, p. 145).

OSIPTEL (2004) sostuvo que la utilidad radica en la decisión de otorgar acceso a las telecomunicaciones a todos los sujetos que componen la sociedad. Generando una conceptualización de servicio global, en donde la totalidad de los ciudadanos de una nación se deben encontrar registrado con el gozo de dicho servicio de telecomunicaciones. De este modo, el servicio global, está vinculado a que la comunicaciones lleguen a los sectores más vulnerables y a los lugares más recóndito del país, en la cual permitan la comunicación entre más peruanos, el desarrollo del país en base a emprendimiento, y el crecimiento de la economía (p. 16).

En cuando a lo que se menciona al servicio ofrecido, lo primordial es que los lineamientos de iniciación logren la operación de las redes, en virtud de todos los mecanismos factibles. La afinidad del Estado es garantizar el que no se transgreda ningún tipo de derecho entre los operadores que ingresan al mercado y usuarios, con esto desarrollando la satisfacción del cliente por un buen servicio ofrecido. Una vez garantizados estos servicios ofrecidos por el Estado, el acceso a otras fuentes

o redes telecomunicativas se convertirá en una prioridad fundamental para el desarrollo del país (Vinatea 2016, p. 185).

Tovar (2014), precisó que esos servicios ofrecidos están garantizados por el Estado, pero también pueden ser ofrecidos respecto a las condiciones o capacidad de pago por la demandas de los usuarios. Esto atribuye que en las zonas más redonditas es viable instalar servicios de última gama tecnológica, siempre y cuando existan personas o asociaciones que lo urgen; asimismo puede estar asociada a la política pública del Estado, en virtud de una visión de desarrollo, esto puede ser proveer acceso de telefonía e internet a nivel universal; alcanzando que los individuos puedan solicitar para poner en práctica su desempeño productivo. (p. 135)

Ruiz y Granada (2015), manifestaron que, en merito a la relación contractual entre los proveedores de servicios de telecomunicaciones con los usuarios, es de carácter fundamental el cumplimiento de ambos para la satisfacción de ambas partes, por un lado el de los proveedores de garantizar un servicio de calidad y por otro el de los usuarios de la cancelación mensual de sus servicios, de este modo los proveedores deben de diseñar en asociación a la realidad económica y la zona donde desea brindar su servicio, una planificación de negocios con la motivación de fidelizar a sus clientes y para ajustar la oferta de los servicios viendo la realidad por partes de los consumidores (p. 215).

En la aplicación de una economía de libre mercado, las pautas deben ser equiparadas para ambas posiciones, en la medida que los usuarios no puedan ser sorprendido antes artimañas aplicados por los proveedores, y atendiendo al nivel de sus gastos. Es evidente también que los proveedores no se encuentra en competencia de cargar establecidas condiciones contractuales que no responda a la realidad ajustables a los consumidores, salvo que deseen perjudicar su participación en el mercado, en la cual los usuarios busquen otra alternativas. De este modo debe de intervenir, de forma conjunta, el órgano fiscalizador, el órgano de defensa de los usuarios y el Estado, para garantizar el cumplimiento contractual de ambas partes (Motenza, 2016, p. 100).

El contrato de telecomunicaciones se configura como de naturaleza típica por la cual no solamente se puntualiza el objeto de ello, asimismo prevé el cumplimiento los deberes de los participantes y el grado de responsabilidad de ellos, logrando el acuerdo de las partes. Existen dos tipos de empresas que realizan contratos, la primera se encuentra determinadas por su estadio físico, teniendo un lugar de atención, el segundo se encuentra as empresas online que realizan contratos por medios telefónicos e internet ofreciendo el mismos servicio pero una distinta contratación. Ambas maneras de contratación mantienen la misma validez y fiabilidad, la cual las partes deben de asumir su responsabilidad contractual. El más común de esas relaciones contractuales se basa en la prestación de servicios como también la contratación de servicios telefónicos y de telecomunicaciones (Arroyo, 2010, p. 65).

Chiri (2018), indicó que, con la privatización de los servicios públicos, el estímulo de la competencia y la modificación del papel del Estado en esta materia, en el marco de un proceso democrático de desarrollo, se ha logrado que la dimensión social se exprese real y efectivamente y que, por ende, el acceso ya no esté discriminado por el cumplimiento de determinados requisitos impuestos por el poder público sino que éste, gracias al desarrollo económico, a la competencia y las inversiones, sea un derecho efectivo para porcentajes crecientes de la población (p. 160).

En tal contexto no puede dejar de mencionarse la responsabilidad social de las empresas y del propio Estado, como una expresión renovada de la ética en los negocios. El equilibrio entre los agentes económicos, políticos y sociales se debe encontrar sustentado en reglas que promuevan la competencia y que se apliquen en condiciones que sean válidas para todas las partes, dentro de un marco institucional en que los protagonistas, tanto públicos como privados, incluyendo a los usuarios, estén sometidos a criterios transparentes, gracias a los cuales resulte posible establecer mecanismos de controles y balances (Epitia, 2014, p. 235).

Thornberry (2017), sostuvo que lo que se anhela es conseguir un servicio apropiado, por consiguiente un servicio de telecomunicaciones de calidad, para la cual el ente regulador, en relación con las políticas públicas de naturaleza de telecomunicaciones, tiene que impulsar los financiamientos y proporcionar la

constante avances tecnológicos de la región. Es claro, que con el rápido desarrollo visualizado, debe de ser primordial determinar una política que proporcione e impulse los financiamientos concediendo a éstas una ventaja moderada que conserve y optimice la posición en un país, como un medio de afinidad a novedosos proyectos. El ente rector (OSIPTEL), más allá de emplear el análisis de ponderación, debe de relacionar, de forma más estrecha, su labor con los consumidores (p. 40).

Son llamados proveedores aquellas compañías de telecomunicaciones que proveen de bienes y servicios indispensables para las idóneas actividades del negocio de telecomunicaciones. De esta forma aducen dos tipos de proveedores: Los primeros son los proveedores internos, quienes son los que otorgan un establecido producto o servicio en un tiempo establecido y de este modo los proveedores externos que son las compañías empresariales o establecimientos que abastecen lo indispensable para el ejercicio apropiado de la compañía compradora (Avendaño, 2012, p. 36).

III. METODOLOGÍA

En este capítulo se presentara la metodología empleada, primero el tipo como el diseño de investigación, se plasmará la categorización, se presentará el escenario de estudio, los participantes debidamente identificados, presentaremos las técnicas a emplear, como los instrumentos, explicaremos los procedimientos como el rigor científico y como cruzaremos información con la triangulación para finalmente presentar el código de ética que empleamos.

3.1.- Tipo y diseño de Investigación.

3.1.1. Tipo de investigación

Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagomez (201) señalaron que el tipo de investigación es básica, también es llamada pura debido a que todo el proceso este destinado a encontrar nuevas formas de conocimiento, Es aquella que se viene realizando desde que surgió la curiosidad científica, por desentrañar los misterios del origen del universo, de la vida natural y de la vida humana. Los primeros investigadores, que fueron filósofos y luego científicos, hicieron su trabajo por amor a la ciencia, por amor a la sabiduría. (p. 91)

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación del trabajo es fenomenológico según Hernández, Fernández, Baptista (2018) señalaron que la intención del diseño fenomenológico es sondear, explicar y entender las diferentes vivencias de los individuos en relación a ciertos eventos y así poder hallar los componentes comunes que hay en estas experiencias en primer lugar se reconoce el fenómeno y de ahí se procede con la compilación de la información de los individuos que la han experimentado esto a través de los diversos instrumentos de recopilación como entrevistas y otros para finalmente describir elementos comunes de lo que vivieron, así como de la forma en la que lo vivieron. (p .493)

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización apriorística.

Tabla 1

Categorización

Nº	Categoría	Subcategoría	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3
1	Ley de protección al consumidor Rivera (2018) (p.32)	Protección al derecho de las comunicaciones Ruiz (2016) (p.12)	Derecho del consumidor (Hualde, 2016, p. 112).	Consumidor de servicios (Sosa, 2015, p. 16).	Protección de los usuarios Herrera (2015) (p.94).
		Utilidad de los servicios de comunicación Valdivia (2018). (p.20)	Importancia de los servicios de comunicación (Feo y Feo, 2014, p.85)	Calidad de servicio Malcom (2013) (p.102)	Mejoría en la relaciones interpersonales Deruyter, (2017).(p.16)
		Garantía del servicio ofrecido (Barrios, 2017, p.30)	Enlazamiento de comunicaciones (Wirtz y Lovelock, 2015,p.140)	Servicio prestados óptimos Rinessi (2006) (p.108)	Ente regulador Valdivia (2018) (p.89)
2	Cumplimiento contractual de servicios de telecomunicaciones Ferreyros y Roca (2020). (p. 30)	Libertad contractual Bernal (2013) (p.121).	Beneficios del consumidor Carrión (2007) (p.69).	Exclusión de cláusulas abusivas (Tito, 2012, p. 215).	Principio de protección al consumidor Muñoz (2010) (p.34).
		Los contratos Espinoza (2016) (p.32)	Incumplimiento contractual (Álvarez , 2012 p.76)	Asimetría contractual (Romero, 2010, p.34)	Alcance de voluntad de las partes Camacho y Navas (2010) (p.45). Consumidores Ruiz (2016) (p.133)
3	Utilidad de los Servicios Contratados	Calidad de los servicios Blanco (2017) (p.201)	Servicio defectuoso (Patrick, 2008, p.342)	Expectativas de calidad de servicio (Bhargav, 2014, p.4)	

(Avendaño, 2012, p.15)	Proveedores (Tito, 2012, p. 145).	Información Clara (Villalobos, 2000, p. 3).	Información precisa de los contratos (Rinessi, 2006, p.90)	Intereses de las partes Stiglitz (1998) (p.147).
------------------------	-----------------------------------	---	--	--

3.3.- Escenario de estudio

El escenario de estudio va a señalar el ambiente o escenario en donde se desarrollará el proyecto de investigación, presentando el sitio o lugar.

El escenario, es donde se desarrollará la investigación se asigna únicamente a aquellos estudios que se realizan teniendo en cuenta los siguientes tres aspectos: Analizar el fenómeno en estudio, analizar la influencia de los grupos sociales los que son gestores de este fenómeno y presentar los resultados finales en forma de escenarios, es por ello que para la ejecución de una investigación será fundamental el lugar donde se desarrolle este proceso de recolección de datos. (Fassio, 2017, p.75)

El lugar en donde se realizará dicho estudio va ser primeramente en la sede de INDECOPI ubicada en el distrito de la Victoria, con los permisos y autorizaciones necesarias para poder acceder y realizar el desarrollo de la recolección de información.

Otro escenario de estudio se realizará en estudios jurídicos con el aporte de conocimientos de abogados especializados en Derecho Civil quienes proporcionaran información frente al estudio sobre temas de indemnizaciones.

3.4.- Participantes

Para la realización del estudio es importante presentar a los participantes o sujetos que serán de gran aporte al proyecto de investigación, siendo así que los participantes son personas con una vasta experiencia profesional en la materia, siendo sujetos expertos o especialistas de la materia.

Estos sujetos son expertos en materia de derechos al consumidor por lo cual tienen conocimientos e ideas claras sobre el tema de investigación, su aporte que brindarán será considerados como una fuente segura y creíble.

Dentro de estos profesionales se encuentran

Tabla 2
Caracterización de los sujetos.

Profesión	Especialidad	Numero	Código
Abogado	Civil/Penal	1	RSHQ1
Abogado	Civil/Laboral	1	RSPS2
Abogado	Consumidor/Laboral	1	JBT3

3.5.- Técnicas e instrumentos de recolección

Técnicas

Entrevista.- la entrevista es la técnica por excelencia del enfoque cualitativo, que consta en un grupo de preguntas, pero la entrevista en la investigación cualitativa no es estructurada. La Entrevista no estructurada o no directiva (porque no se establecen preguntas concretas y precisas de antemano), es un diálogo abierto y libre entre el investigador y el investigado sobre un tema específico y concreto. (Ñaupas y otros, 2014, p.377)

Muestreo no probabilístico.- Para poder elegir a los participantes por ser una investigación de enfoque cualitativo, la muestra será no probabilística, porque este tipo de muestra es dirigida y de capacidad de integrantes reducidos (Hernández et al 2018, p.231)

Técnica de muestreo bola de nieve.- El muestreo en cadena, denominado también muestreo de avalancha o en bola de nieve, consiste en la selección de la muestra a partir de la ayuda de una serie de informantes clave que guían al investigador en la selección de un número determinado de individuos ricos en información sobre el tema estudiado. Este tipo de muestreo es especialmente útil en el estudio de individuos, grupos sociales o poblaciones difíciles de identificar, contactar o alcanzar (Chambliss y Schutt, 2010, p. 124).

Instrumentos

Guía de entrevistas semiestructurada.- “Es una entrevista personal no estructurada en la que se persigue, de forma individual, que cada entrevistado exprese libremente sus opiniones y creencias sobre algún tema u objeto de análisis. Se usan guías de entrevista no estructuradas o semiestructuradas”. (Vara, citado en Palomino, 2019, p. 74)

3.6.- Procedimientos

Hernández et al. (2014), Señalaron que la recolección de datos que suceden paralelamente con el análisis, este análisis no es uniforme ya que cada investigación es particular, el análisis de datos cualitativos no es de forma estructurada ya que, por lo general, el investigador lo descubre en el camino, los datos deben de ser variados, pero para nuestra investigación utilizaremos expresiones verbales mediante las entrevistas (p.418).

En primer lugar se realizó la elección del tema de acuerdo a conocimientos previos, se plasmó la aproximación temática, se redactó los problemas generales como específicos, a la vez se trazó los objetivos de la investigación, planteo las categorías como la subcategorías la revisión de literatura a través de artículos científicos en Scielo, Realy, Scopus, e Alicia. la justificación tanto social, teórica y metodológica, se citan los antecedentes que servirán como sustento de comparación, se procede con la elaboración del marco teórico, se menciona el diseño, el tipo de investigación, se reconoce el escenario del estudio, se precisa el escenario como los participantes, la técnica e instrumento de recolección de datos, la triangulación para el rigor científico y por último se detalla los aspectos éticos que se deberán tener presentes en toda investigación.

3.7.- Rigor Científico

El análisis de datos de las investigaciones de enfoque cualitativo, no cuenta con proceso estándar para cumplir con las diversas tareas que dicho proceso implica. Sin embargo los expertos recomiendan contrastar la información con los marcos conceptuales para interpretar la información como explicación o como búsqueda de significados. Dado que la presente investigación siguió la corriente cualitativa, el rigor de validez se cimento en la credibilidad pues consolido gran parte de la información en base a la experiencia de los participantes, en cuanto a la

transferibilidad esta busco como fin que los resultados su puedan aplicar en los contextos sociales deseados y por último en la confirmabilidad, se pretendió demostrar mediante la triangulación proveer información nueva sobre la presente investigación y así contribuir en el campo del Derecho. (Hernández y Mendoza, 2018, p. 501)

3.8.- Método de análisis de información

Triangulación

Es conveniente tener varias fuentes de información y métodos para recolectar los datos. En la indagación cualitativa poseemos una mayor riqueza, amplitud y profundidad de datos si provienen de diferentes actores del proceso, de distintas fuentes y de una mayor variedad de formas de recolección, la triangulación es la manera de cruzar información de datos recolectados durante la investigación (Hernández et al. 2014, p.417)

3.9 Aspectos éticos

Se respetó las exigencias de la Universidad en cuanto, a la originalidad del trabajo de investigación, incluso se realizó el control de copia mediante el programa Turnitin, todos los párrafos donde fueron idea de otro autor fue citado mediante el APA, se desarrollará bajo el consentimiento y confidencialidad que éste amerite. Asimismo, bajo el severo cumplimiento de los principios de honestidad, responsabilidad, prudencia y veracidad; los resultados generados del mismo son para fines estrictamente académicos y en pro del conocimiento jurídico.

La tesis se empleó, los datos recogidos de los libros, revista, artículos científicos y entrevistas, que son cómodamente reconocibles, se cumplirá con todas las estrategias metodológicas, por lo cual se sujetará que sea altamente auditable.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Sobre este capítulo, es importante señalar que se dieron a conocer los resultados que fueron obtenidos por las entrevistas dirigidas aquellos participantes que otorgaron su autorización, por ende, se ha considerado las tres categorías que con antelación fueron sometidas al análisis en el programa Atlas.ti.

Referente a la ley de protección al consumidor los participantes coincidieron que si bien es cierto existen mecanismos que protegen al consumidor de telecomunicaciones, este no se encuentra sujeto a la celeridad de resolver un problema antes que suceda. Y en la situación en que nos encontramos lo que se busca es evitar la afectación al usuario. Si bien existe interés por parte del Estado en enfocar las estrategias necesarias para las mejoras en las Telecomunicaciones y en el servicio que estas ofrecen, no ha sido suficiente para implementar mecanismo que puedan ir acorde a la protección del derecho de los consumidores al modernizarse contantemente el uso y necesidad de la tecnología de comunicación. La legislación ante la tecnología debe estar en contante actualización en su pronunciamiento normativo, ya que las telecomunicaciones forman parte del camino evolutivo de las tecnologías y cada vez se hacen de mayor necesidad a la vida cotidiana de una persona. El participante RSHQ1 mencionó que el desarrollo de la industria debe ir acompañado de un nivel adecuado de calidad, con la calidad como un concepto integral, incluyendo los servicios prestados y el trato o atención brindada a los usuarios y / o suscriptores y en este estado de emergencia en que nos encontramos, inclusive. Por esta razón, el número de líneas de servicios que ofrecen las de telefonías móviles y fijas registradas en el Perú ha aumentado en los últimos años, por lo que la masificación de los servicios de reclamos, requerimientos de información o de dirección no debe afectar la calidad de la atención, sino que deben mantenerse para que los usuarios lo sientan efectivos, pero surte todo lo contrario.

Asimismo, el participante RSPS2 precisó que aunque se pueda presentar un reclamo o reportar una avería; esta última cómo lo podrías hacer si necesitas justamente que tus servicios de internet y telefonía se encuentren operativo, pues son los canales por el cual puedes realizar esta acción. Respecto al primero, cómo podrías presentar un reclamo, ya sea por no estar de acuerdo con lo facturado o

por la mala experiencia en uso del servicio, si no cuentas con estos canales habilitados para hacerlo; tendríamos la única opción de dirigirnos al exterior de nuestro domicilio para hacerlo, nos estaríamos exponiendo considerablemente y en cuanto nos den respuesta, deberíamos estar al pendiente y en ello aumentaría aún más el riesgo de llegar a contraer la enfermedad. Y afirmando esta observación, el entrevistado JBT3 indicó, no podemos decir que sean eficientes en estas circunstancias, puesto que fueron hechos para que den un resultado post alguna incidencia que se tenga con el servicio, ya sea esta favorable para el abonado. Y lo que se necesita ahora son mecanismo que puedan a prevenir este tipo de incidencia o en tal sentido, el resultado sea más rápido. Por ejemplo – pienso yo – sería más eficaz que con todo el aspecto tecnológico que tenemos se pueda disminuir los plazos de atención o resolución de alguna controversia.

Los participantes coincidieron, que al ser de basta necesidad los servicios de Telecomunicaciones, es de importancia que estas tengan responsabilidad contractual y quien tiene que llevar a que no exista algún incumplimiento que conlleve a una ruptura entre las partes del contrato debe ser OSIPTEL. Asimismo, determinaron que las consecuencias jurídicas ocurren de forma indirecta al individuo, puesto que la necesidad de realizar un trabajo o alguna otra actividad puede verse comprometidas al no contar con un servicio de red. Por ello más que la existencia de un responsable, es evitar que llegue a nacer esa responsabilidad.

Es por ello que, el entrevistado RSHQ1 preciso, que las empresas de telecomunicaciones tienen responsabilidad con el Estado y los ciudadanos, pues el fin es que se maximicen los beneficios de la empresa en el interés público, garantizando así que se le proporcionen al consumidor los servicios adecuados a precios moderados. El Estado lleva una serie de sanciones o medidas de protección que sirven a los acreedores para evitar vulneraciones y algunas sanciones o medidas pueden ser seleccionadas o acumuladas. Son: liquidación de contratos o devolución de precios, prestación o duplicación de servicios y compensación por daños. Así también, el entrevistado RSPS2, indicó que, la implementación de sanciones no exime de obligaciones a la entidad sancionada. A tal efecto, el aviso de estas contendrá una sugerencia para cumplir con la obligación dentro del plazo

establecido, y se implementarán nuevas de ellas bajo advertencia. Aquello con más detalle se toma referencia al artículo 2° de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL, Ley N° 27336. Es así que podemos darnos cuenta que lo que empezó como un medio de comunicación entre una persona a otra, ahora se ha trasladado a diferentes necesidades que con el aislamiento social suelen convertirse en una fundamental, afectando al derecho del libre desarrollo y bienestar del individuo. Por otro lado, el participante JBT3, comentó que el marco regulatorio para proteger los derechos de los usuarios de telecomunicaciones cuenta con instrumentos legales, como condiciones de uso y sus respectivas condiciones generales de contratación que operan la relación contractual entre la empresa y sus clientes y establece las obligaciones y derechos de las partes en la prestación y uso de servicios; la finalidad de estos estándares tienen como objetivo reducir los costos de transacción para los usuarios finales del servicio.

Sobre la Utilidad de los Servicios contratados los tres participantes estuvieron de acuerdo que los servicios de Telecomunicaciones son de suma importancia ante un aislamiento social y que el Estado le debe dar un mayor interés ya que compromete otros derechos que son fundamentales para la persona. RSHQ1 señaló que, si bien existen algunas medidas aprobadas, se puede notar que existe una mayor regulación en telecomunicaciones. Por ejemplo, existe un conjunto de medidas para las empresas que prestan servicios públicos (SSPP). Entre otras cosas, podemos mencionar la extensión del período de validez de los títulos calificados, y los estándares de calidad no son aplicables para Servicios Públicos, excepciones al cumplimiento de determinadas obligaciones en las especificaciones sectoriales, prórroga del período de cumplimiento de las obligaciones económicas, flexibilidad en el despliegue de la infraestructura de telecomunicaciones. Por otro lado, el participante RSPS2 comentó que el estado mediante Decreto de Urgencia N° 035-2020, ya puso medidas. Si el OSIPTEL lo estima necesario, podrá solicitar a la empresa operadora que modifique su propuesta para asegurar la continuidad de la prestación del servicio. La empresa operadora debe notificar con no menos de dos veces de anticipación: Priorizar por tipo de servicio; Darse cuenta de la función del terminal móvil como módem; Dispositivos conectados a través del terminal móvil como módem; Servicios de Internet móvil. Los servicios de Internet

móvil contratados durante la emergencia nacional solo pueden proporcionar hasta dos servicios de distribución de transmisión por cable. Solo se pueden vender los servicios cuya instalación y / o activación no requiera que el personal ingrese al domicilio del suscriptor. Pero las sanciones propuestas están relacionadas a que el abonado no desee el servicio y reciba una negativa de baja por parte del operador, todo contrario antes un abonado que quiera continuar con el servicio, pero este no le sea lo suficiente útil. Así también, el entrevistado JBT3, mencionó que el país se enfrenta a días de cuarentena obligatoria, y los servicios de telecomunicaciones han jugado un papel fundamental. Por ende, esto debe llevar al Gobierno Nacional a tomar una serie de medidas para garantizar la prestación de servicios de comunicación, como Internet, telefonía móvil o fija, radiodifusión sonora, televisión y postales. Asimismo, el decreto que debe emitir el presidente ante esta coyuntura tiene que establecer una serie de condiciones para que los usuarios, especialmente los más vulnerables, puedan utilizar el servicio cuando el pago sea difícil. Por eso, en general, las tecnologías de la información y la comunicación y los servicios de comunicación se han convertido en herramientas importantes para proteger la vida y la salud.

Figura 1
Red de categorías

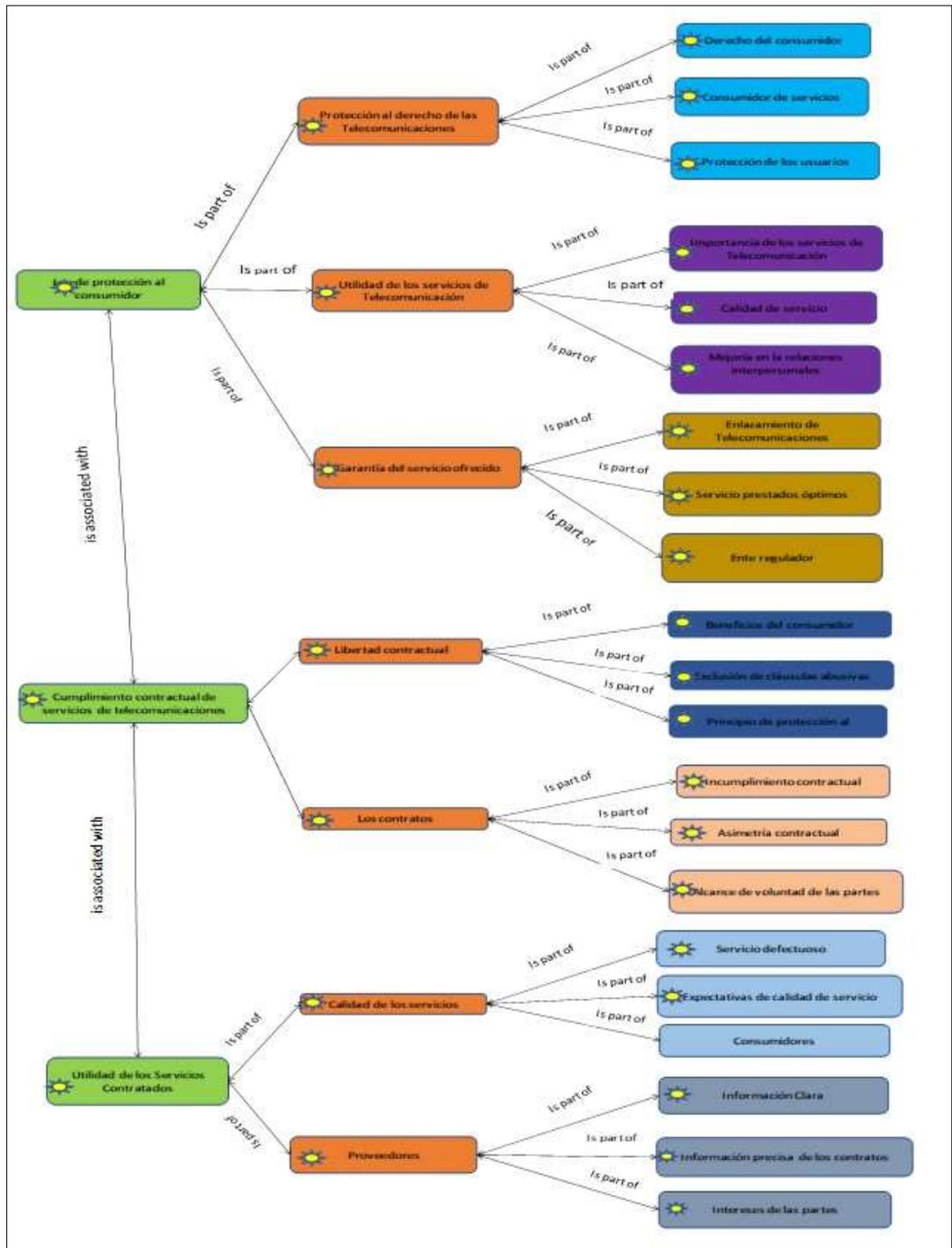
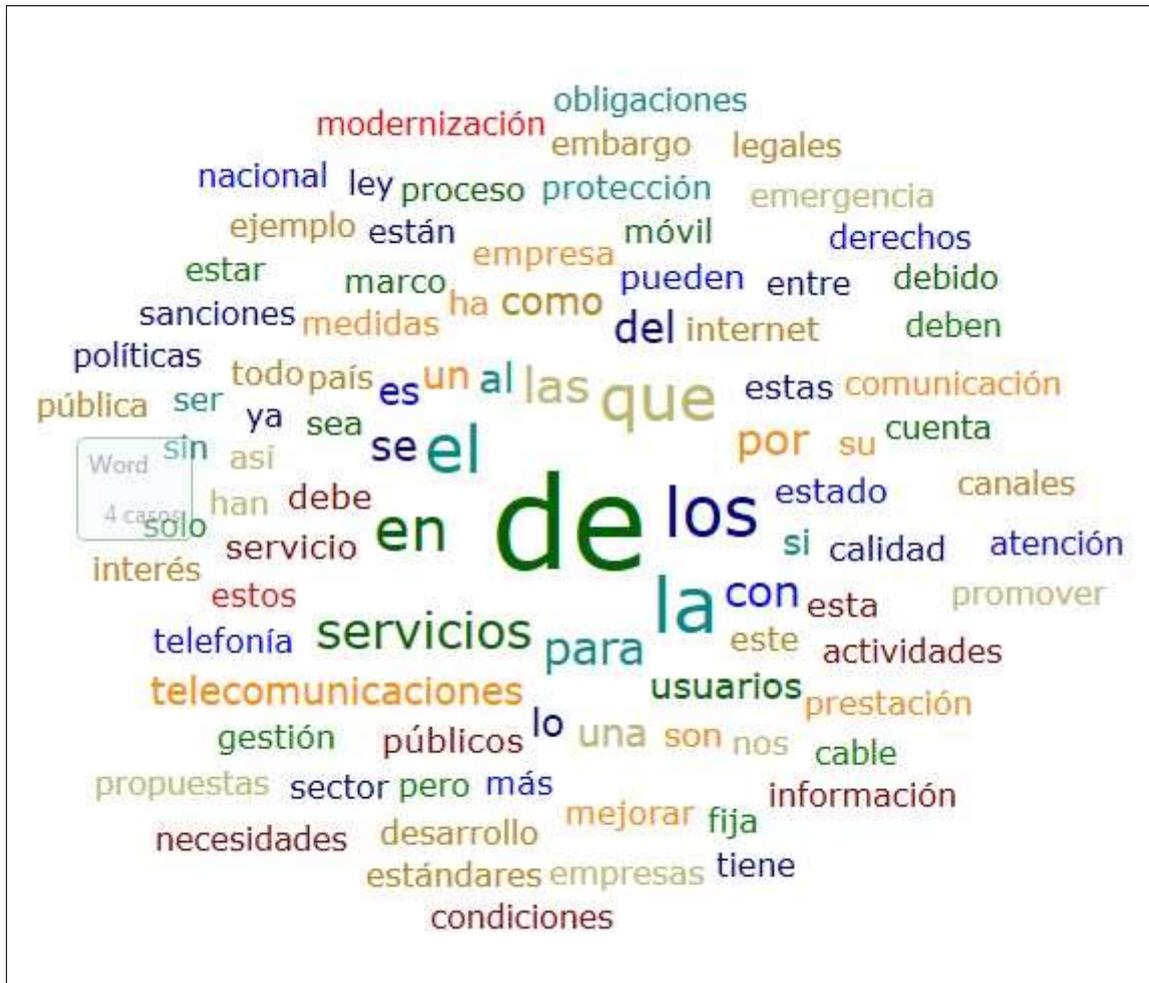


Figura 2
Nube de palabras



En lo siguiente, las discusiones estuvieron desarrollados dando inicio a la primera categoría denominada: Ley de protección al consumidor, por el cual los participantes RSHQ1, RSPS2 y JBT3 mencionaron la existencia de compromiso con las entidades del estado, con respecto a la fiscalización de los servicios de telecomunicación en el País, que si bien existe interés por parte del Estado en enfocar las estrategias necesarias para las mejoras en las Telecomunicaciones y en el servicio que estas ofrecen, no ha sido suficiente para implementar mecanismo que puedan ir acorde a la protección del derecho de los consumidores al modernizarse contantemente el uso y necesidad de la tecnología de comunicación, la cual coinciden con la investigación de Chavez (2018) OSIPTEL no ha optado por tomar medidas con la finalidad que se cumplan las garantías de protección al usuario de los servicios por inexistencia de resoluciones debidamente motivadas,

información ineficiente y porque se limita la información concerniente al estado de algún documento de importancia jurídica, que genera sentimientos de desprotección de los usuarios.

Asimismo, los entrevistados LCC, JRDQ y DFMG indicaron que la legislación ante la tecnología debe estar en constante actualización en su pronunciamiento normativo, ya que las telecomunicaciones forman parte del camino evolutivo de las tecnologías y cada vez se hacen de mayor necesidad a la vida cotidiana de una persona por lo que coincide con la teoría de Malcom (2013) quien se refirió que la principal conclusión a la que se puede llegar tras el estudio del marco jurídico y la regulación de las telecomunicaciones en EE UU la tendencia influenciada por la liberalización ha sido más comercial y dirigida a la competencia. Y esto es, para que se protejan derechos sociales como el del servicio universal. Pero, la diferencia que se evidencia con respecto a Canadá, es que en este país la protección a la inversión, a la cultura, y los derechos sociales en el campo de las telecomunicaciones son muy extensos. El servicio universal es de mayor garantía a la sociedad esto quiere decir que consta de servicios avanzados de telecomunicaciones.

Dicho de otro modo, Existe un compromiso con las entidades estatales en cuanto a la supervisión de los servicios de telecomunicaciones del país, aunque el estado está interesado en enfocarse en las estrategias necesarias para mejorar las telecomunicaciones y los servicios que estas ofrecen, y solo actualizando constantemente los procedimientos de uso para satisfacer la demanda de las tecnologías de la comunicación con el fin de lograr y proteger los derechos del consumidor, no bastaran aún estos mecanismos legales guarden coherencia. Se debe optar por tomar medidas para cumplir con las garantías de protección. Vale decir que, debido a la falta de soluciones motivacionales adecuadas, la ineficiencia de la información y la escasa información relacionada con el estado de los documentos legalmente importantes que se llevan a los usuarios del servicio no evidencia una mejora en la sensación de desprotección de los usuarios. Es decir, se protegen derechos del consumidor en una gestión administrativa mas no necesariamente esta le brinda una clara solución.

Sobre la segunda categoría que se denomina: cumplimiento contractual de servicios de telecomunicaciones, los entrevistados RSHQ1, RSPS2 y JBT3 mencionaron que las consecuencias jurídicas ocurren de forma indirecta al individuo, puesto que la necesidad de realizar un trabajo o alguna otra actividad puede verse comprometidas al no contar con un servicio de red. Por ello más que la existencia de un responsable, es evitar que llegue a nacer esa responsabilidad, coinciden con la teoría de Herrera (2015) quien señaló que en todo el aparato jurídico, específicamente en la actual legislación, se ha enfocado en el tratamiento de las condiciones de carácter general de la manera como se contrata y una forma como se le debe brindar protección, de los usuarios, tanto consumidores como adherentes, la figura hoy conocida con la denominación técnica de cláusulas abusivas.

Asimismo, se puede entender que existe compatibilidad en cuanto a los comentarios vertidos por los participantes RSHQ1, RSPS2 y JBT3, quienes mencionaron que al ser de basta necesidad los servicios de Telecomunicaciones, es de importancia que estas tengan responsabilidad contractual y quien tiene que llevar a que no exista algún incumplimiento que conlleve a una ruptura entre las partes del contrato es OSIPTEL, lo cual coinciden con la investigación realizada por Rodríguez (2016) quien concluyó que aumentar el monto de la sanción para las empresas de servicios de telecomunicaciones disminuirá el abuso hacia los usuarios y se verán protegidos. Como también el planteamiento de modificaciones al reglamento de infracciones y sanciones de Osiptel que permitan regular de manera clara y concisa a las empresas servidoras de telecomunicaciones.

Es decir, dado que los servicios de telecomunicaciones son muy necesarios, es importante que asuman responsabilidades contractuales, y quién debe velar por que esto suceda es OSIPTEL, no existan infracciones que conduzcan a un incumplimiento de contrato entre las partes del contrato, por lo que se deben incrementar las multas a los proveedores de servicios de telecomunicaciones. De esta manera las empresas de servicios de telecomunicaciones reducirán el abuso de los usuarios y estarán protegidas.

Y para culminar, la tercera categoría, que guarda relación con Utilidad de los Servicios Contratados, en donde los participantes RSHQ1, RSPS2 y JBT3 precisaron que la legislación ante la tecnología debe estar en constante actualización en su pronunciamiento normativo, ya que las telecomunicaciones forman parte del camino evolutivo de las tecnologías y cada vez se hacen de mayor necesidad a la vida cotidiana de una persona que coinciden con la teoría de Feo y Feo (2014) quienes señalaron que Desde el punto de vista conceptual, los medios de comunicación masivos (MCM) son parte de la superestructura político-ideológica de la sociedad, y mecanismo fundamental para la construcción de la hegemonía necesaria para la reproducción que requiere un Estado para mantener la dominación de una clase o sector social sobre otro.

De forma adherida a esta posición, los entrevistados comentaron que, si bien existe interés por parte del Estado en enfocar las estrategias necesarias para las mejoras en las Telecomunicaciones y en el servicio que estas ofrecen, no ha sido suficiente para implementar mecanismo que puedan ir acorde a la protección del derecho de los consumidores al modernizarse constantemente el uso y necesidad de la tecnología de comunicación, es así que coinciden con la investigación de Pozo (2017) quien llegó a la conclusión que las calidades de los servicios no son buenos ya que sus sistemas de atención no son fáciles ni accesibles para los usuarios, no hay una acertada relación entre las empresas servidoras; se acreditan por las constantes quejas de los usuarios. Además, la tecnología para la atención al usuario es valorada como ineficiente.

Vale decir, la legislación frente a la tecnología debe actualizar constantemente su enunciado normativo, porque las telecomunicaciones son parte de la evolución de la tecnología, y cada vez desde una perspectiva personal, las telecomunicaciones cobran cada vez más importancia en la vida cotidiana de las personas, y los medios de comunicación son el nivel superior del pensamiento social y político. Parte de la arquitectura es el mecanismo básico necesario para construir la hegemonía, y la hegemonía es necesaria para que un país mantenga el dominio de una clase o sector social sobre otro. Por ello mismo, la tecnología de servicio al cliente se considera ineficiente.

V. CONCLUSIONES

Respecto a este capítulo se da a conocer las observaciones finales de este informe en la cual contiene los elementos necesarios y suficientes que esclarecen los resultados obtenidos y procedimiento seguidos para su desarrollo.

En cuanto a la verificación de cómo se protegen los derechos del consumidor de telecomunicaciones durante el estado de emergencia en el Perú, se puede observar que existen algunos mecanismos para proteger a los usuarios de telecomunicaciones, pero estos mecanismos no pueden prever problemas. No solo hay una persona responsable, sino que también se debe prevenir la responsabilidad, esto no solo se refiere al manejo de emergencias en todo el ordenamiento jurídico, especialmente en la ley vigente. La forma de firmar el contrato no necesita proteger al usuario. Por ejemplo, existe un conjunto de medidas para las empresas que prestan servicios públicos. Entre otras cosas, podemos mencionar que se ha ampliado la duración del contrato y los estándares de calidad no son aplicables a los servicios públicos.

Referente a la utilidad de los servicios contratados durante el estado de emergencia sanitaria en el Perú, se puede constatar que existen algunos mecanismos para proteger a los usuarios de telecomunicaciones, sin embargo, estos no pueden anticiparse al problema. Si bien el país está interesado en enfocarse en las estrategias necesarias para mejorar las telecomunicaciones y los servicios que brinda, estas no son suficiente aún al implementar mecanismos consistentes con la protección de los derechos del consumidor ya que no están yendo al paso de la modernización continua que contribuye la tecnología en las telecomunicaciones y los servicios.

En cuanto al uso continuo de los medios de comunicación a distancia en tiempo de aislamiento social, se puede dar a conocer que no se garantiza. No solo se debe a la existencia de algún responsable, también se debe prevenir la ocurrencia de la responsabilidad, la cual, en todo el ordenamiento jurídico, especialmente en la

legislación vigente, no se enfocan en el tratamiento de las condiciones de carácter de urgencia solo en la forma en que se concluya el contrato sin la necesidad de proteger a los usuarios. Y dado que los servicios de telecomunicaciones son muy necesarios, es importante asumir la responsabilidad contractual, quien debe asegurar que esto suceda es el OSIPTEL, y que no solo termine en incumplimiento de contrato entre las dos partes.

Y sobre el acceso de calidad a programas virtuales para el uso durante el estado de emergencia, Si bien existen algunas medidas aprobadas, se puede señalar que existen regulaciones más amplias sobre telecomunicaciones. Por ejemplo, existe un conjunto de medidas para las empresas que prestan servicios públicos. Entre otras cosas, podemos mencionar que se ha extendido el período de vigencia de los del contrato, y los estándares de calidad no son aplicables a los servicios públicos. El país enfrenta días de cuarentena obligatoria, y los servicios de telecomunicaciones han jugado un papel clave. Sin embargo, el Gobierno Nacional ha tomado las medidas para asegurar la prestación de servicios que están adheridos a las telecomunicaciones, como Internet, telefonía móvil o fija, radiodifusión, televisión y postales para el uso de programas virtuales.

VI. RECOMENDACIONES

En este capítulo se redacta aquella sugerencia que se han originado durante el proceso y desarrollo de este trabajo.

El acceso a las telecomunicaciones es muy importante en la actualidad, por lo que deben existir herramientas de respaldo de soporte para utilizar este servicio para asegurar que su efectividad no se detenga. Para los programas virtuales relacionados con el acceso al trabajo, estudio, procedimientos judiciales, etc., el derecho de uso de estos programas debe otorgarse de forma gratuita a los diferentes dispositivos de comunicación virtual a través de la red. Para ello, se deben establecer regulaciones a través de normas que protejan estos intereses sociales.

Es importante señalar que el acceso a las telecomunicaciones en la actualidad marca una gran importancia por lo que el uso de este servicio debe contar con instrumentos de soportes alternos para que su utilidad no se detenga. Para ello las empresas de Telecomunicaciones no solo deben ser presionadas con rigurosas multas ante una afectación del usuario o abonado, si no que dentro una resolución emitidas por OSIPTEL, se les debe exigir la disponibilidad de un soporte constante a los servicios que ofrecen, y que este sea de conocimiento para el abonado. Las empresas de Telecomunicaciones deben presentar un reporte de satisfacción de los servicios que ofrecen a la entidad supervisora OSIPTEL y a Indecopi, en este caso la primera debe ser la encargada de verificar su veracidad.

Los programas virtuales que tienen que ver con el acceso a trabajos, estudios, procesos judiciales, etc, el consumo de estos a través de la red debe otorgarse de manera gratuita para diferentes dispositivos de comunicación virtual. De esta forma facilitará su disposición sin restricción dineraria. Considerando que existen aplicativos de entretenimiento que las empresas teleoperadoras los ofrecen gratis, por la coyuntura en la que nos encontramos es más valioso brindar prioridad a medios de comunicación que sustituyen las actividades cotidianas. Para ello se

debe establecer una regulación a través de una norma que tutele estos intereses sociales.

Se sugiere que las empresas teleoperadoras tenga la presión por parte del Estado de la creación de una red propia que solo abarque programas de comunicación e interacción en la cual el soporte y gratuidad de estos servicios sea independiente ante cualquier inconveniente con la red en general, de esta manera salvaguardará el adecuado proceso de las actividades empleadas por el usuario o abonado, evitando la saturación de la misma, tanto para programas de estudios, trabajos, conferencia, pagos a entidades bancarias, etc. La creación de esta mejora en la regulación actual, podrá realizarse por el mismo Estado al colocar centrales de dispositivos, como Pc's públicas, módems, Smart, etc que pueden ser usadas para todo público con el acceso gratuito, en especial para aquellas personas que por posibilidades económicas no puedan tener esa oportunidad.

REFERENCIAS

- Alvarez, C. L. (2018). *Telecomunicaciones y Radiofución en México de Clara Luz Álvarez*. México: Fundalex.
- Arías , M. P. (2020). La Tutela del Consumidor en Tiempos de pandemia. *Revista del Derecho del Consumidor*,. Obtenido de <https://ar.ijeditores.com/mobile/pop.php?option=articulo&Hash=410633a9cece9a08d825df8e46cd0d72>
- Avendaño, E. (2012). *fundamentos de telecomunicaciones*. México: San Juan Bautista.
- Alpa, G. (2014). *Derechos de los Consumidores*. (1° Ed.). Lima, Perú: Gaceta Jurídica
- Álvarez, M. (2017) *Protección del consumidor financiero, preservando el carácter técnico en la interpretación legal de la autoridad de consumo*. Lima, Perú: Gaceta Jurídica
- Avendaño, M. (2012). *Fundamentos de telecomunicaciones*. México: San Juan Ediciones
- Anaya, J. (2010). *El derecho de la comunicación en el Perú*. Lima, Perú: Grijley Editores.
- Baltazar, D. (2018). *El Derecho del Consumidor como disciplina jurídica autónoma*. (3° Ed.) Lima, Perú: Juris.
- Barak, A. (2017). *Proporcionalidad. Los derechos fundamentales y sus restricciones*. Lima, Palestra editores,
- Barrios A, M. (2017). *Derecho al Público e Internet: la Actividad Aministrativa de Regulación de la Red*. Madrid, España: instituto Nacional de Administración Pública.
- Bhargav, A. (2014). An analysis of perception and expectation scores of service quality between private mobile operators in India. *International Journal of Advancements in Technology*,. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/335756388_SERVICE_QUALITY_EXPECTATIONS_AND_PERCEPTIONS_OF_TELECOM_SECTOR_IN_INDIA

Blanco, A. (2009). *El Consumidor y la Calidad*. Madrid: Alfaguara.

Camacho, P y Navas, L. (2010). *Cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y de condiciones generales*. (Tesis de Pre Grado). Recuperado de: <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2010/136428.pdf>

Carbonell, O. (2015). *Comentarios al Código de Protección y Defensa al Consumidor*. Lima: Jurista Editores E.I.R.L.

Carranza, A. (2013). *El deber de idoneidad y los mecanismos de solución del proveedor. Comentarios a un reciente criterio del Indecopi*. Dialogo con la Jurisprudencia

Cremades, J. (2007). *Derecho de las telecomunicaciones*. Madrid, España: La Ley

Chávez, K., y Jacobo , M. (2018). *El Debido Procedimiento Administrativo Y La Informacion De Las Empresas Operadoras De Telecomunicaciones A Sus Usuarios Del Distrito De San Borja 2017-2018*. San Borja, Perú.

Chiri, M. (2018). *Telecomunicaciones, constitución y derechos fundamentales*. Revista Ius Inkarri URP. (1971). Recuperado de: <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Inkarri/article/view/2017/1971>

De Ruyter , F. (1995). *Evaluating Outcomes in Assistive Technology: Do we Understand the Commitment?* *The Official Journal of RESNA*, 7(1), 3-8. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10400435.1995.10132246>

Deruyter, F. (2017). *The importance of outcome measures for assistive technology service delivery systems*. *scopus*, 6(1- 2), 89-104. Obtenido de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-0031001602&origin=reflist&sort=plf->

Durand, C (2016). *El código de protección y defensa del consumidor, retos y desafíos para la promoción de una cultura de consumo responsable en el*

- Perú. Revista Actualidad Mercantil (3415). Recuperado de:
[file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/14958-
Texto%20del%20art%C3%ADculo-59332-1-10-20160701%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/14958-Texto%20del%20art%C3%ADculo-59332-1-10-20160701%20(3).pdf)
- Durand, C. (2012). *El derecho del consumidor y sus efectos en el derecho civil, frente a la contratación de consumo en el mercado*. Revista USMP. (5171). Recuperado de: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-EIDerechoDelConsumidorYSusEfectosEnEIDerechoCivilF-5171123.pdf>
- Durand, C. (2014). Determinación del Derecho del Consumidor como Disciplina Jurídica Autónoma. Revista Derecho y Sociedad. (0717). Recuperado de: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/13329-Texto%20del%20art%C3%ADculo-53106-1-10-20150717.pdf>
- Epitia, B. (2014). El servicio público de las telecomunicaciones: un reto para la regulación económica. Revista Digital de Derecho administrativo. (3974). Recuperado de: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/4001-Texto%20del%20art%C3%ADculo-15922-1-10-20141216.pdf>
- Fernandez, L. (2008). La Regulación de las Redes de Telecomunicaciones de Nueva Generación (NGN). Perspectiva de Evolución en España. V- *LEX ESPAÑA*, 32, 75-125. Obtenido de https://libros-revistas-derecho.vlex.es/vid/oacute-redes-espa-ntilde-57429764?_ga=2.253899720.1391583587.1588379711-305671410.1588379711
- Feo A, C y Feo I, O.(2013). " *Impacto de los medios de comunicación en la salud pública*" . Recuperado de: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-11042013000100010&script=sci_arttext
- Guido, A. (2014). *Derecho del consumidor*. (4° Ed.). Lima, Perú: Gaceta Jurídica
- Herrera P., A. (2015). *Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo*. (Tesis de Pre Grado). Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2210/DEhepajl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Hernández, F. (2000). *Servicios de telecomunicaciones: Balance a dos años de la apertura de mercado*. Lima, Perú: Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones
- Journal Alerts [JA]. (2020). Australian Journal Of Competition And Consumer Law Update. *Thomson Reuters*, 28, 1. Obtenido de <http://sites.thomsonreuters.com.au/journals/category/trade-practices-law-journal/>
- Kuldeep, R., y Anurag, D. (2019). Information and Communication Technologies in Ecuador and their contribution to the construction of Good Living, Sumak Kawsay - Period 2008 – 2016. *4(10)*, 29. Obtenido de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85066048024&origin=resultslist&sort=plf->
- Laguna , J. (2017). *Regulación y Competencia en el Sector de las Telecomunicaciones: La Experiencia de la República Dominicana (Doctorado)*. Valladolid, España: Escuela de Doctorado Universidad de Valladolid. Obtenido de <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/29503>
- López, M. (2016). Los Derechos y La Protección de Los Usuarios en Los Servicios de Las Telecomunicaciones. *Dialnet Plus*, 60, 206. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5741229>
- Malcom, J. (2013). *Updating the UN Guidelines for Consumer Protection for the Digital Age*. Kuala Lumpur, Malasia: Consumers International.
- Matzuoka, J. L. (2016). La Mejor Protección al Usuario de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, a partir de la regulación de Osiptel e Indecopi. *Competencia de la Propiedad Intelectual*, 12, 23. Obtenido de <https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/45>
- Morelli, A., y Roca, L. F. (2020). Interconexión de Redes de telecomunicaciones y El cambio de Posición de OSIPTEL. *8(11)(5)*, 108-125. Obtenido de <https://doi.org/https://doi.org/10.21678/forseti.v8i11.1259>
- Maraví, C. (2015). *Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú*. Revista Actualidad Mercantil. (0604). Recuperado de: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/12897-Texto%20del%20art%C3%ADculo-51318-1-10->

- [20150604%20\(1\).pdf](#) Araujo, M. (2016). El rol del INDECOPI en la sociedad peruana. *Revista Derecho y Cambio Social*. (3415). Recuperado de: <https://www.derechocambiosocial.com/RJC/REVISTA3/indecop.htm>
- Maldonado, M. (2015). *Los Organismos Reguladores de los Servicios Públicos*. Lima, Perú: Gaceta Jurídica.
- Monteza, P. (2016). *Nuevos Escenarios de Competencia en Telecomunicaciones. El Boom de los Servicios de Valor Añadido*. *Revista Derecho y Sociedad*. (1382). Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13212/13823>
- OECD. (2019). *Impulsando el Desempeño el Desempeño del Organismo Supervisor de La Inversión Privada en Telecomunicaciones de Perú*. Paris: Publishing.
- Otiniano, y Saavedra. (2014). La idoneidad en la Calidad de Servicios en los Contratos de Consumo Sector Telecomunicaciones (Tesis de Pre Grado. Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3170/OTINIANO%20CASTILLO%20ENZO%20GIOVANNI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- OSIPTEL (2004). *Las telecomunicaciones en el Perú. Mercado de Servicios Públicos de Telecomunicaciones*. Lima, Perú: Gramma Ediciones
- Patrick, J. (2008). Consumer Information Requirements and Telecommunications Regulation. *The information society- An International Journal*, 24(5), 342-354. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01972240802356133?scroll=top&needAccess=true&journalCode=utis20>
- Perla, J. (2010). *El derecho de la comunicacion en el peru*. Lima: Fondo Editorial.
- Pozo, A. (2017). plan de gestión para mejorar la atención de los servicios de telefonía internet, televisión y móviles; en zonas periféricas y rurales de telefonía del Perú. Perú. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4493>

- Presidencia del Consejo de Ministros. (2020.15 de marzo). *Decreto Supremo N° 044*. Diario Oficial El Peruano. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566448/DS044-PCM_1864948-2.pdf
- Rabanales, J., Parraga, I., Torres, J., Andres, F., & Navarro, B. (2011). Tecnologías de La Información y Las Telecomunicaciones:Telemedicina. *4(1)*, 7. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2011000100007
- Rinessi, A. J. (2006). *Relación de consumo y derechos del consumidor*. Buenos Aires, Argentina: Astrea.
- Rivera, A. (2018). La Protección de los derechos del consumidor o usuario, en el ordenamiento jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley n°358-05 (Tesis de Post- grado).
- Roberto, H., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Rodriguez, C. (2016). reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones de Osiptel, y la Tutela efectiva de los intereses de los usuarios (Tesis de Pre- Grado). Cusco, Perú.
- Rodriguez, J. (2019). *Los Desafíos del Derecho Publico en el Siglo XXI*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Ruiz, G. (2016). Avances y retos en la protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. *Revista de la Competencia y La Propiedad Intelectual*, 12, 23. Obtenido de <https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/issue/view/1>
- Rinessi, A. (2006). *Relación de Consumo y Derechos del Consumidor*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Astrea.
- Roca, S y Céspedes, E. (2015). *La ley y las prácticas de protección al consumidor en Perú*. Revista ResearchGate. (4574). Recuperado de: [.file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/La_ley_politicas_y_practicas_de_proteccion_al_cons.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/La_ley_politicas_y_practicas_de_proteccion_al_cons.pdf)

- Ruiz, G. (2014). *La infraestructura de las telecomunicaciones*. Lima, Perú; San Marcos.
- Ruiz, D. y Granda, B. (2015). *Una Estimación de la Autonomía Formal del Regulador de las Telecomunicaciones en el Perú*. Revista Derecho y sociedad. (1524). Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/15240/15708>
- Sosa, H. (2015). El derecho de desistimiento como mecanismo protector del consumidor en la contratación electrónica. Salamanca, España: Universidad de Salamanca.
- Stiglitz, R., y Stiglitz, G. (1994). *Derechos y defensa del consumidor*. Buenos Aires, Argentina: La Rocca.
- Szymanczyk, O. (2013). *Historia de las Telecomunicaciones mundiales*. Buenos Aires, Argentina: Dunken.
- Tovar, M. (2014). *Las telecomunicaciones y la libre competencia: un marco analítico básico*. Revista PUCP. (6248). Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/16050/16473>
- Thornberry, V. (2017). *El nuevo papel del regulador de telecomunicaciones*. Revista PUCP. (3619). Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/14485/15097>
- Villalobos, E. (2000). *El Derecho a la Información*. San Jose, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Valdivia, D. Z. (2018). *Introducción al Derecho de Las Telecomunicaciones*. Lima, Perú: Fondo Editorial PUCP.
- Vela, J. (2000). *Retos gerenciales de la empresa moderna*. Lima, Perú: Telefónica del Perú.
- Vinatea, R. (2016). *Convergencia: Necesidad de Iniciar un Cambio Regulatorio para las Telecomunicaciones en el Perú*. Revista Derecho y Sociedad. (6804).

Recuperado de: [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/17139-Texto%20del%20art%C3%ADculo-68041-1-10-20170426%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/17139-Texto%20del%20art%C3%ADculo-68041-1-10-20170426%20(2).pdf)

Wirtz, J., y Lovelock, C. (2015). *Classifying Services to Gain Strategic Marketing*. New Jersey, USA: Worl Scientific.

Zevallos, A. (2016). *Ánalysis del Nivel de Sastifacción de Los Usuarios de Telefonía Móvil de Movistar en la Ciudad de iquitos, periodo Diciembre 2015 (Proyecto de Tesis de Pre- grado)*. Iquitos-Perú.

Zegarra, V. (2005). *Servicio Público y Regulación*. Lima, Perú: Palestra Editores

ANEXOS

Anexo 1: Formulario de Consentimiento Informado

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

LA ENTREVISTADA Ruth Sheila Huamani Quiquinlla natural de Lima con domiciliada en AAHH José Carlos Mariátegui Mz Q17 Lte. 4 de San Juan de Lurigancho del departamento y provincia de Lima con edad de 30 años y DNI 46017474 y N° de CAL72138, ha sido **INFORMADO DETALLADAMENTE SOBRE EL ESTUDIO** “Ineficacia en los derechos de los consumidores de telecomunicaciones durante la emergencia sanitaria” lleva como finalidad explicar la importancia operativa de las tecnologías y sistemas de comunicación que son administradas por las empresas de telecomunicaciones y que conforme ante las irregularidades en el servicios que brindan, los derechos del usuario final se ven afectados por la calidad o atención que reciben.

Se le ha informado sobre los alcances hallados y los objetivos trazados en el presente estudio, siendo los principales problemas los siguientes:

- ¿Cómo se protegen los derechos de los consumidores de telecomunicaciones durante el estado de emergencia en el Perú?
- ¿De qué manera se garantiza la utilidad de los servicios contratados durante el estado de emergencia en el Perú?
- ¿Cómo se garantiza el uso continuo de los medios de comunicación a distancia en tiempo de aislamiento social?
- ¿Cómo se garantiza el acceso de calidad a programas virtuales para el uso durante el estado de emergencia?

Asimismo, se le ha informado de que:

- sus datos se tratarán de forma confidencial;
- su participación en el estudio es voluntaria;
- su consentimiento a participar puede ser retirado en cualquier momento, sin que esta decisión perjudique el trato que reciba por los sustentantes.

He tenido la oportunidad de preguntar sobre mi participación en el estudio y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.



SUSTENTANTE

Peter Hugo Carl Vidal Marrujo

En la fecha 13 de setiembre del año 2020



RUTH SHEILA HUAMANI Q.
ABOGADO
DNI 46017474 y N° de CAL 72138

ENTREVISTADO

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

EL ENTREVISTADO Richard Sandro Porrás Saenz natural de Lima, domiciliado en Jr. Río Sullana 400 de la Urb. Canto Rey de San Juan de Lurigancho, del departamento y provincia de Lima con edad de 36 años y DNI 41688281y N° de C.A.L. 5719, ha sido **INFORMADO DETALLADAMENTE SOBRE EL ESTUDIO** “Ineficacia en los derechos de los consumidores de telecomunicaciones durante la emergencia sanitaria” lleva como finalidad explicar la importancia operativa de las tecnologías y sistemas de comunicación que son administradas por las empresas de telecomunicaciones y que conforme ante las irregularidades en el servicios que brindan, los derechos del usuario final se ven afectados por la calidad o atención que reciben.

Se le ha informado sobre los alcances hallados y los objetivos trazados en el presente estudio, siendo los principales problemas los siguientes:

- ¿Cómo se protegen los derechos de los consumidores de telecomunicaciones durante el estado de emergencia en el Perú?
- ¿De qué manera se garantiza la utilidad de los servicios contratados durante el estado de emergencia en el Perú?
- ¿Cómo se garantiza el uso continuo de los medios de comunicación a distancia en tiempo de aislamiento social?
- ¿Cómo se garantiza el acceso de calidad a programas virtuales para el uso durante el estado de emergencia?

Asimismo, se le ha informado de que:

- sus datos se tratarán de forma confidencial;
- su participación en el estudio es voluntaria;
- su consentimiento a participar puede ser retirado en cualquier momento, sin que esta decisión perjudique el trato que reciba por los sustentantes.

He tenido la oportunidad de preguntar sobre mi participación en el estudio y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

En la fecha 14 de setiembre del año 2020



SUSTENTANTE

Peter Hugo Carl Vidal Marrujo



RICHARD S. PORRAS SAENZ
ABOGADO
ENTREVISTADO

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

EL ENTREVISTADO Juan José Bruno Torres natural de Junín, domiciliado en Jr. Miroquesada 376 Of. 706, Cercado de Lima, del departamento y provincia de Lima con edad de 38 años y DNI 80019776 y N° de C.A.J. 3401, ha sido **INFORMADO DETALLADAMENTE SOBRE EL ESTUDIO** “Ineficacia en los derechos de los consumidores de telecomunicaciones durante la emergencia sanitaria” lleva como finalidad explicar la importancia operativa de las tecnologías y sistemas de comunicación que son administradas por las empresas de telecomunicaciones y que conforme ante las irregularidades en el servicios que brindan, los derechos del usuario final se ven afectados por la calidad o atención que reciben.

Se le ha informado sobre los alcances hallados y los objetivos trazados en el presente estudio, siendo los principales problemas los siguientes:

- ¿Cómo se protegen los derechos de los consumidores de telecomunicaciones durante el estado de emergencia en el Perú?
- ¿De qué manera se garantiza la utilidad de los servicios contratados durante el estado de emergencia en el Perú?
- ¿Cómo se garantiza el uso continuo de los medios de comunicación a distancia en tiempo de aislamiento social?
- ¿Cómo se garantiza el acceso de calidad a programas virtuales para el uso durante el estado de emergencia?

Asimismo, se le ha informado de que:

- sus datos se tratarán de forma confidencial;
- su participación en el estudio es voluntaria;
- su consentimiento a participar puede ser retirado en cualquier momento, sin que esta decisión perjudique el trato que reciba por los sustentantes.

He tenido la oportunidad de preguntar sobre mi participación en el estudio y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

En la fecha 09 de setiembre del año 2020



SUSTENTANTE

Peter Hugo Carl Vidal Marujo



ENTREVISTADO

Anexo 2: Ficha de Entrevista

Ficha De Entrevista

TITULO: "INEFICACIA EN LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES DE TELECOMUNICACIONES DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA"

Nombre del entrevistado:

Ruth Sheila Huamani Quiquinlla

Edad: 30 años

Sexo: Femenino

Ocupación: Abogada independiente en materia Civil y Penal

Fecha de la entrevista: 13/09/2020

Entrevistador:

Vidal Marrujo, Peter Hugo Carl

Entrevistarlo respecto:

1.- ¿Ud. cree que las empresas de Telecomunicaciones en el Perú, tiene responsabilidad contractual cuando no cumplen a cabalidad los servicios que presta?

Si. Hay dos formas de gestionar los servicios públicos. La primera son los servicios públicos directos, es decir, las actividades que realizan los departamentos de gestión pública para atender las necesidades que derivan con las actividades responsables de la gestión económica y los riesgos económicos, e indirectas, como las concesionarias. Las necesidades públicas pueden ser consideradas, así como los servicios que son actividades económicas de empresas privadas (bajo el marco de gestión) y deben estar sujetos al control institucional para lograr la conciliación con los objetivos privados. Por lo tanto, ellos tienen esa responsabilidad con el Estado y los ciudadanos, pues el fin es que se maximicen los beneficios de la empresa en el interés público, garantizando así que se le proporcionen al consumidor los servicios adecuados a precios moderados.

2.- ¿En el estado de emergencia en que nos encontramos existen mecanismos de reclamos del consumidor por la calidad de servicio de las telecomunicaciones, por qué?

Si, mediante el acta de la sesión plenaria del XV Foro Latinoamericano de Entidades Reguladoras de Telecomunicaciones suscrita el 13 de noviembre de 2012, se aprobó la conformación de un grupo de trabajo de protección y calidad de servicio al usuario llamado REGULATEL para formular acciones coordinadas, mejores prácticas e intercambio de experiencias sobre la protección y calidad de la atención a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Sin embargo, el mercado de las telecomunicaciones es dinámico y muestra una tendencia creciente en cuanto al número de suscriptores, propiedad de las empresas operadoras y al número y diversidad de servicios prestados. El desarrollo de la industria debe ir acompañado de un nivel adecuado de calidad, con la calidad como un concepto integral, incluyendo los servicios prestados y el trato o atención brindada a los usuarios y / o suscriptores y en este estado de emergencia en que nos encontramos, inclusive. Por esta razón, el número de líneas de servicios que ofrecen las de telefonías móviles y fijas registradas en el Perú ha aumentado en los últimos años, por lo que la masificación de los servicios de reclamos, requerimientos de información o de dirección no debe afectar la calidad de la atención, sino que deben mantenerse para que los usuarios lo sientan efectivos, pero surte todo lo contrario.

3.- ¿Cree que, El estado debería de garantizar el cumplimiento de la calidad de los servicios de telecomunicaciones en estado de emergencia multándolos en caso de incumplimiento?

Si bien existen algunas medidas aprobadas, se puede notar que existe una mayor regulación en telecomunicaciones. Por ejemplo, existe un conjunto de medidas para las empresas que prestan servicios públicos (SSPP). Entre otras cosas, podemos mencionar la extensión del período de validez de los títulos calificados, y los estándares de calidad no son aplicables para Servicios Públicos, excepciones al cumplimiento de determinadas obligaciones en las especificaciones sectoriales, prórroga del período de cumplimiento de las obligaciones económicas, flexibilidad en el despliegue de la infraestructura de telecomunicaciones.

4.- ¿Existe consecuencias jurídicas, cuando las empresas de Telecomunicaciones no cumplen con lo pactado en relación a los servicios que ofrecen?

La responsabilidad o garantía legal del proveedor por incumplimiento de contrato en la prestación de servicios tiene un estatus similar al del vendedor en su propia actividad de ejecutor. Es una serie de sanciones o medidas de protección que sirven a los acreedores por violaciones, y algunas sanciones o medidas pueden ser seleccionadas o acumuladas.

Son: liquidación de contratos o devolución de precios, prestación o duplicación de servicios y compensación por daños.

5.- ¿Ud. cree que existe compromiso con las entidades del estado, con respecto a la fiscalización de los servicios de telecomunicación en el País?

Estas respuestas son casi siempre las mismas en el sentido de construir un país democrático y eficiente al servicio del pueblo. Además, desde que PCM estableció el Ministerio de la Función Pública, ha estado trabajando arduamente para mejorar las funciones nacionales, pero de acuerdo con la situación en ese momento, se distinguió el apoyo político. "El Marco de Modernización de la Gestión Nacional". Lo cierto es que el proceso de modernización es atribuible a la administración pública relacionada con la estructura y organización del país, así como al proceso de coordinación y orientación de la modernización del país.

Este gobierno tiene como reto para ser uno eficiente, desarrollar la infraestructura de telecomunicaciones, capacitar al capital humano, establecer un marco legal sólido y formular estrategias efectivas. El obstáculo más frecuente y difícil de superar es que debido a la flexibilidad e incompatibilidad de las bases de datos y los sistemas de comunicación no se logra la interoperabilidad entre diferentes organizaciones.

6.- ¿Cree que por la coyuntura y por las actividades realizadas mediante plataformas digitales, debe de existir una mejor regulación jurídica referente a las empresas que brindan este servicio?

El impacto de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) tienen mucho que ver con la ley. Los avances tecnológicos cotidianos plantean mayores desafíos a los operadores legítimos. La legislación nacional debe responder a esto, legislación internacional y derecho comparado. La autonomía de la voluntad es una de las mejores prácticas de la industria y las normas que pueden abordar de manera uniforme los problemas encontrados por la organización, independientemente de su ubicuidad.

Hoy, la legislación es un invitado importante de la gestión de la información. En este sentido, es una herramienta ideal para brindar una serie de recomendaciones y controles legales, en ocasiones con sutiles diferencias debido a la tecnología, con el fin de administrar adecuadamente los activos tangibles e intangibles relacionados con la información relevante y valiosa de la organización, ya sea pública.

Ficha De Entrevista

TITULO: "INEFICACIA EN LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES TELECOMUNICACIONES DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA"

Nombre del entrevistado:

Juan José Bruno Torres

Edad: 38 años

Sexo: Masculino

Ocupación: Abogado independiente en materia Civil, Laboral y Consumidor.

Fecha de la entrevista: 09/09/2020

Entrevistador:

Vidal Marrujo, Peter Hugo Carl

Entrevistarlo respecto:

1.- ¿Ud. cree que las empresas de Telecomunicaciones en el Perú, tiene responsabilidad contractual cuando no cumplen a cabalidad los servicios que presta?

Si. El marco regulatorio para proteger los derechos de los usuarios en la Convención Los servicios públicos de telecomunicaciones cuentan con instrumentos legales, como Condiciones de uso y sus respectivas condiciones generales de contratación Operar la relación contractual entre la empresa y sus clientes y establecer Las obligaciones y derechos de las partes en la prestación y uso de servicios; la finalidad de estos estándares tienen como objetivo reducir los costos de transacción para los usuarios finales del servicio.

2.- ¿En el estado de emergencia en que nos encontramos existen mecanismos de reclamos del consumidor por la calidad de servicio de las telecomunicaciones, por qué?

El establecimiento de un marco regulatorio para la protección de los usuarios en el sector de las telecomunicaciones menciona que la empresa debe participar como primera instancia responsable, manejar y solucionar los problemas de sus clientes (usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones). El estado, a través de su agencia reguladora especializada, le da facultad a la empresa intervenir solo cuando no tenga la motivación suficiente para cumplir con esta responsabilidad. En estos casos, la agencia reguladora debe asegurar que existan mecanismos y

procedimientos para asegurar que los usuarios tengan procedimientos y múltiples condiciones. De esta manera, sonará automáticamente y El último recurso es la vía administrativa.

Por lo tanto, si existen estos mecanismos y desde antes de esta emergencia sanitaria han existido, pero no podemos decir que sean eficientes en estas circunstancias, puesto que fueron hecho: que den un resultado post alguna incidencia que se tenga con el servicio, ya sea esta favorable para el abonado. Y lo que se necesita ahora son mecanismo que puedan a prevenir este tipo de incidencia o en tal sentido, el resultado sea más rápido. Por ejemplo – pienso yo – sería más eficaz que con todo el aspecto tecnológico que tenemos se pueda disminuir los plazos de atención o resolución de alguna controversia.

3.- ¿Cree que, El estado debería de garantizar el cumplimiento de la calidad de los servicios de telecomunicaciones en estado de emergencia multándolos en caso de incumplimiento?

Teniendo en cuenta la situación de emergencia provocada por el COVID-19, el país se enfrenta a días de cuarentena obligatoria, y los servicios de telecomunicaciones han jugado un papel fundamental. Por ende, esto debe llevar al Gobierno Nacional a tomar una serie de medidas para garantizar la prestación de servicios de comunicación, como Internet, telefonía móvil o fija, radiodifusión sonora, televisión y postales. Asimismo, el decreto que debe emitir el Presidente ante esta coyuntura tiene que establecer una serie de condiciones para que los usuarios, especialmente los más vulnerables, puedan utilizar el servicio cuando el pago sea difícil. Por eso, en general, las tecnologías de la información y la comunicación y los servicios de comunicación se han convertido en herramientas importantes para proteger la vida y la salud.

4.- ¿Existe consecuencias jurídicas, cuando las empresas de Telecomunicaciones no cumplen con lo pactado en relación a los servicios que ofrecen?

Si. El Estado tiene la responsabilidad de formular políticas de protección para los consumidores que cumplan con equilibrar su relación con los proveedores de servicios. La política de protección al consumidor se basa en el supuesto de que el alto costo (requisitos legales y no legales) de las reclamaciones ante el poder judicial disuadirá a los consumidores. Estas políticas asignan varios roles a los organismos públicos, tales como: promover políticas que obliguen a las empresas a notificar mejor a los usuarios; interceder en nombre de los usuarios y buscar una relación equilibrada entre agentes; representar a los usuarios y que sean defendidos en los tribunales; conciliar y administrar justicia.

5.- ¿Ud. cree que existe compromiso con las entidades del estado, con respecto a la fiscalización de los servicios de telecomunicación en el País?

Si existe compromiso y sobre todo interés en mejorar. En El Perú se llegó a cambiar el rol de propietario y brindó a las empresas Teleoperadoras acuerdos de gestión, cuyo principal propósito ha sido mejorar la prestación de diversos servicios que son esenciales para su realización y desarrollo económico suficiente. Debido a la demanda de cobertura, la contribución de estos servicios a las actividades económicas y los cambios tecnológicos disponibles con grandes recursos financieros, así como la evidencia de desregulación en las siguientes áreas para mejorar el desempeño, se lleva a cabo inevitablemente el llamado ajuste estructural de los servicios públicos. El monopolio ya no es la alternativa de menor costo. Por falta de recursos o capacidad, y porque debemos tener en cuenta que los servicios de telecomunicaciones deben priorizarse para satisfacer las necesidades de salud, seguridad y educación, el estado cree que es posible llevar a cabo todas estas tareas si mantiene una regulación idónea. Esto requiere mejorar el uso eficiente de los recursos, la adopción de procesos transparentes y decisiones tecnológicamente sostenibles y predecibles por parte de los reguladores.

6.- ¿Cree que por la coyuntura y por las actividades realizadas mediante plataformas digitales, debe de existir una mejor regulación jurídica referente a las empresas que brindan este servicio?

Así es. El Estado debe avanzar en la dirección correcta para fortalecer el sector, estimular su desarrollo, mejorar los estándares de calidad y mejorar los derechos de los usuarios. El país debe estar interesado en brindar servicios de telecomunicaciones adecuados y continuos de alta calidad, para lo cual los reguladores deben ser consistentes con las políticas nacionales de telecomunicaciones para promover la inversión y promover la transformación tecnológica permanente en el sector. De hecho, al dejar de lado el control estatal y permitir a los agentes privados desarrollar sus capacidades, iniciativas y proyectos, crea un marco favorable para la expansión continua y efectiva del sector regulado. En tales circunstancias, la importancia de los estándares de interés público va en aumento. En cierta medida, debido a que el sector de las telecomunicaciones ha alcanzado masa crítica, en un país como el nuestro, los estándares de interés público son el impulsor básico del proceso de modernización puesto que los sectores de democratización y marginación están integrados en la vida económica del país.

Ficha De Entrevista

TITULO: "INEFICACIA EN LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES DE TELECOMUNICACIONES DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA"

Nombre del entrevistado:

Richard Sandro Porras Saenz

Edad: 36 años

Sexo: Masculino

Ocupación: Abogado independiente en materia Civil, Administrativo y penal.

Fecha de la entrevista: 14/09/2020

Entrevistador:

Vidal Marrujo, Peter Hugo Carl

Entrevistarlo respecto:

1.- ¿Ud. cree que las empresas de Telecomunicaciones en el Perú, tiene responsabilidad contractual cuando no cumplen a cabalidad los servicios que presta?

Así es. OSIPTEL tiene derecho a clasificar hechos u omisiones que constituyan sanciones administrativas e impongan estas mismas al sector de servicios públicos de telecomunicaciones en el ámbito de su competencia y dentro de los límites de esta Ley. La implementación de sanciones no exime de obligaciones a la entidad sancionada. A tal efecto, el aviso de estas contendrá una sugerencia para cumplir con la obligación dentro del plazo establecido, y se implementarán nuevas de ellas bajo advertencia. Aquello con más detalle se toma referencia al artículo 2° de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL, Ley N° 27336).

2.- ¿En el estado de emergencia en que nos encontramos existen mecanismos de reclamos del consumidor por la calidad de servicio de las telecomunicaciones, por qué?

Si, los abanados pueden solicitar los servicios públicos móviles, servicios de telefonía fija, servicios de acceso a Internet de línea fija inalámbrica y servicios de televisión por cable a través de los canales telefónicos, sitios web o canales virtuales de la empresa operadora, sin embargo, estas no están sujetas a la realidad en la que nos encontramos y por el cual – puedo suponer yo- esta investigación quiere darnos entender. Por ejemplo, puedes presentar un reclamo o reportar una

avería; esta última cómo lo podrías hacer si necesitas justamente que tus servicios de internet y telefonía se encuentren operativo, pues son los canales por el cual puedes realizar esta acción. Respecto al primero, cómo podrías presentar un reclamo, ya sea por no estar de acuerdo con lo facturado o por la mala experiencia en uso del servicio, si no cuentas con estos canales habilitados para hacerlo; tendríamos la única opción de dirigirnos al exterior de nuestro domicilio para hacerlo, nos estaríamos exponiendo considerablemente y en cuanto nos den respuesta, deberíamos estar al pendiente y en ello aumentaría aún más el riesgo de llegar a contraer el la enfermedad.

3.- ¿Cree que, El estado debería de garantizar el cumplimiento de la calidad de los servicios de telecomunicaciones en estado de emergencia multándolos en caso de incumplimiento?

En realidad El estado mediante Decreto de Urgencia N° 035-2020, ya puso medidas. Si el OSIPTEL lo estima necesario, podrá solicitar a la empresa operadora que modifique su propuesta para asegurar la continuidad de la prestación del servicio. La empresa operadora debe notificar con no menos de dos veces de anticipación: Priorizar por tipo de servicio; Darse cuenta de la función del terminal móvil como módem; Dispositivos conectados a través del terminal móvil como módem; Servicios de Internet móvil. Los servicios de Internet móvil contratados durante la emergencia nacional solo pueden proporcionar hasta dos servicios de distribución de transmisión por cable. Solo se pueden vender los servicios cuya instalación y / o activación no requiera que el personal ingrese al domicilio del suscriptor. Pero las sanciones propuestas están relacionado a que el abonado no desee el servicio y reciba una negativa de baja por parte del operador, todo contrario antes un abonado que quiera continuar con el servicio pero este no le sea lo suficiente útil.

4.- ¿Existe consecuencias jurídicas, cuando las empresas de Telecomunicaciones no cumplen con lo pactado en relación a los servicios que ofrecen?

Si. Las propuestas de negocios y las propuestas de valor agregado se basan en un amplio portafolio de servicios. Los teléfonos fijos tradicionales están integrados con los servicios de acceso a Internet y estos están integrados con la radiodifusión. Lo mismo sucedió con los teléfonos móviles, que empezaron a ofrecer contenidos, Internet y muy poco contenido televisivo. Estas propuestas no se basan únicamente en diferentes estrategias que intentan distinguir servicios similares.

Como resultado, se comenzó a apreciar los procesos de concentración de negocios tanto locales como regionales basados en la integración de servicios. Por lo tanto, los servicios de telefonía fija y móvil se suman a los servicios de Internet, los servicios de transmisión y los contenidos que generalmente pueden transmitirse a través de cualquier medio. El impacto de estas medidas ha determinado que los proveedores de servicios de telecomunicaciones tradicionales consideren disputas en las que no han participado antes. Por ejemplo, no es sorprendente que los operadores de televisión por cable pretendan ingresar al mercado de la telefonía móvil, al igual que los operadores de telefonía fija y el acceso a Internet consideran la posibilidad de ingresar al mercado. Televisión por cable. Es así que podemos darnos cuenta que lo que empezó como un medio de comunicación entre una persona a otra, ahora se ha traslado a diferentes necesidades que con el aislamiento social suelen convertirse en una fundamental, afectando al derecho del libre desarrollo y bienestar del individuo.

5.- ¿Ud. cree que existe compromiso con las entidades del estado, con respecto a la fiscalización de los servicios de telecomunicación en el País?

Si, sin embargo estamos frente un proceso tecnológico que nos cuesta aprender, ya que avanza de manera constante y las reglas que hoy pueden ser útil, en unos días pueden volverse ineficaces. En

circunstancias anteriores, se han realizado modificaciones en el reglamento para promover mecanismo en protección del usuario para que pueda presentar quejas, reclamos y denuncias ante la autoridad supervisora cuando sea necesario. Por otro lado, en diferente debates que han existido, uno en particular, los alcances del Proyecto de Código de Consumo Se ha perfeccionado mecanismos para proteger los derechos de todo los usuarios de servicios públicos (incluidas las telecomunicaciones), sin desconocer ni perturbar la autonomía correspondiente a cada organismo regulador.

6.- ¿Cree que por la coyuntura y por las actividades realizadas mediante plataformas digitales, debe de existir una mejor regulación jurídica referente a las empresas que brindan este servicio?

Si, En los últimos diez años, uno de los principales cambios la vida cotidiana sobre todo en el campo laboral ha sido el auge de las plataformas de digitales. Esta nueva forma de trabajar no solo cambia el modelo de negocio existente, sino que también cambia el modelo de empleo en el que se basa este modelo de negocio. La plataforma digital brinda a las personas la oportunidad de realizar actividades en cualquier momento y lugar y participar en lo que más les convenga. Sin embargo, participar en este tipo de avance tecnológico también traerá algunos riesgos, como la interrupción de alguna actividad que se esté realizando por inconvenientes tecnológicos. El contar con una era digital, hace que todo proceso sea acelerado si gustas lo puedes ver en base al marco del principio de celeridad. Por ende el Estado debe promover estrategias que cuiden ahora la realidad en la que nos encontramos; estamos dejando la Era del papel y la tinta y estamos empezando una en la que hasta el valor monetario ya no solo se basa en el efectivo físico.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA
PROFESIONAL:

DE DERECHO

CICLO: XII

DOCENTE:

Mg. Palomino Gonzales Lutgarda

TÍTULO:

Ineficacia en los derechos de los consumidores de telecomunicaciones durante la emergencia sanitaria

ESTUDIANTE(S):

• Peter Hugo Carl Vidal

LÍNEA DE
INVESTIGACIÓN:

Drecho al Consumidor y a la propiedad Intelectual

INDICADORES	PUNTAJE MÁXIMO	J1	J2
TÍTULO			
El tema de investigación es innovador.	3		
El título se refiere al objetivo de la investigación, contiene la(s) variable(s) y los límites espaciales y temporales cuando corresponda.	1		
La redacción del título no excede las 20 palabras.			
RESUMEN			
Contiene los elementos necesarios mínimos.	2		
No excede las 200 palabras.			
Contiene el abstract.	2		
Presenta las palabras claves y keywords.	1		
INTRODUCCIÓN			
Está redactada en prosa y sin subtítulos.			
Describe la realidad problemática de manera precisa y concisa.	3		
Justifica porqué y para qué realiza la investigación apoyándose en referencias actualizadas.	2		
Los objetivos y las hipótesis se relacionan directamente con la formulación del problema/preguntas de investigación.	2		
Tiene de 2 a 3 páginas.			
MARCO TEÓRICO			
Se redacta en prosa y sin subtítulos.			
Presenta una síntesis de los antecedentes investigados a nivel nacional e internacional.	4		
Incluye las teorías y enfoques conceptuales donde se enmarca la investigación.	4		
Tiene entre 5 a 7 páginas (pregrado) / 7 a 10 páginas (maestría)/ 10 a 15 páginas (doctorado).			
METODOLOGÍA			
Está redactada en tiempo pasado.			
Determina adecuadamente el tipo de investigación.	2		
Selecciona adecuadamente el diseño de investigación.	2		
Identifica y operacionaliza/categoriza adecuadamente las variables/categorías de estudio, según corresponda.	3		
Establece la población y justifica la determinación de la muestra/escenarios y participantes, según corresponda.	3		

Propone la(s) técnica(s) e instrumento(s) de recolección de datos, de ser necesario presenta evidencia de la validez y confiabilidad.	3		
Describe detalladamente los procedimientos de obtención de los datos/información.	3		
Describe el método de análisis de datos/información.	3		
Describe los aspectos éticos aplicados en su investigación.	3		
Tiene mínimo 4 páginas.			
RESULTADOS			
Redacta en tiempo pasado.			
Presenta los resultados en función a los objetivos, aplicando los métodos de análisis pertinentes.	1		
Tiene mínimo 3 páginas (pregrado), 5 páginas (maestría) y 7 páginas (doctorado).			
DISCUSIÓN			
Sintetiza los principales hallazgos.	6		
Apoya y compara los resultados encontrados con las teorías y literatura científica actual.	6		
Describe las fortalezas y debilidades la metodología utilizada.	6		
Describe la relevancia de la investigación en relación con el contexto científico social en el que se desarrolla.	7		
Tiene mínimo 4 páginas (pregrado), 6 páginas (maestría) y 8 páginas (doctorado).			
CONCLUSIONES			
Presenta los principales hallazgos como síntesis de la investigación respondiendo los objetivos de la investigación.	5		
Tiene mínimo 1 página.			
RECOMENDACIONES			
Las recomendaciones son pertinentes relacionándose con los hallazgos de la investigación y con el planteamiento de futuras investigaciones.	3		
Tiene mínimo 1 página.			
REFERENCIAS			
Utiliza citas en el interior del documento de acuerdo a Normas Internacionales (ISO 690, APA y VANCOUVER).	5		
Incluye como mínimo 30 referencias (pregrado), 40 referencias (maestría) y 50 referencias (doctorado) de los últimos 7 años, en coherencia con las citas utilizadas en el documento.	5		
Tiene mínimo 4 páginas (pregrado), 5 páginas (maestría) y 6 páginas (doctorado).			
FORMATO			
Emplea el tipo y tamaño de fuente adecuado.			
Numera las páginas adecuadamente.			
El documento respeta las normas de redacción y ortografía.	4		
Los márgenes están configurados de acuerdo a la guía de investigación de fin de programa.			

TOTAL	100	0	0
SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN			
Sobre la investigación			
Demuestra que el tema es innovador y aporta nuevos enfoques a la ciencia.	10		
Explica la relevancia de la investigación.	8		
Demuestra dominio temático.	8		
Demuestra conocimiento en la aplicación del método científico.	8		
Interpreta claramente sus resultados.	8		
Justifica y analiza los hallazgos.	10		
Sintetiza las ideas principales en sus conclusiones.	8		
Organización de la exposición			
Explica en forma clara y coherente.	8		
Utiliza adecuadamente el material de apoyo audiovisual.	8		
Realiza la presentación dentro del tiempo estipulado.	8		
Responde adecuadamente las preguntas formuladas.	8		
Presentación personal y modales adecuados	8		
TOTAL	100	0	0

OBSERVACIONES DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

		JORNADA DE INVESTIGACIÓN 1 (J1) Fecha:	FIRMAS	JORNADA DE INVESTIGACIÓN 2 (J2) Fecha:	FIRMAS
INFORME	<u>Jurado 1</u>				
	<u>Jurado 2</u>				
	<u>Jurado 3</u>				
SUSTENTACIÓN	<u>Jurado 1</u>				
	<u>Jurado 2</u>				
	<u>Jurado 3</u>				

IMPORTANTE- REQUISITOS DE APROBACIÓN:

● **Jornada 1:** Si el proyecto de investigación obtiene menos de 40 puntos en la semana previa a la jornada, el estudiante no pasará a sustentación y será inhabilitado. Igualmente, si el estudiante al sustentar obtiene menos de 80 puntos debe ser inhabilitado.

● **Jornada 2:** Si el proyecto de investigación obtiene menos de 80 puntos en la semana previa a la jornada, el estudiante no pasará a sustentación y será inhabilitado. Debiendo convertir el puntaje obtenido por el estudiante a una escala vigesimal solo en esta jornada.

JORNADA DE INVESTIGACIÓN 1 (J1)

	JURADO	ESTUDIANTE 1	ESTUDIANTE 2	
INFORME	JURADO 1			
	JURADO 2			
SUSTENTACIÓN	JURADO 1			
	JURADO 2			

IMPORTANTE- REQUISITOS DE APROBACIÓN:

- **Jornada 1:** Si el proyecto de investigación obtiene menos de 40 puntos en la semana previa a la jornada, el estudiante no pasará a sustentación y será inhabilitado. Igualmente, si el estudiante al sustentar obtiene menos de 80 puntos debe ser inhabilitado.
- **Jornada 2:** Si el proyecto de investigación obtiene menos de 80 puntos en la semana previa a la jornada, el estudiante no pasará a sustentación y será inhabilitado. Debiendo convertir el puntaje obtenido por el estudiante a una escala vigesimal solo en esta jornada.

JORNADA DE INVESTIGACIÓN 2 (J2)

	JURADO	ESTUDIANTE 1	ESTUDIANTE 2	
INFORME	JURADO 1			0
	JURADO 2			
	JURADO 3			
SUSTENTACIÓN	JURADO 1			
	JURADO 2			
	JURADO 3			
	PROMEDIO SUSTENTACIÓN	0	0	



Declaratoria de Originalidad del Autor / Autores

Yo (Nosotros), PETER HUGO CARL VIDAL MARRUJO estudiante(s) de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES y Escuela Profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, declaro (declaramos) bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado: "INEFICACIA EN LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES DE TELECOMUNICACIONES DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA", es de mi (nuestra) autoría, por lo tanto, declaro (declaramos) que el Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo (asumimos) la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
PETER HUGO CARL VIDAL MARRUJO DNI: 71504766 ORCID 0000-0003-4216-0873	Firmado digitalmente por: PVIDALM7 el 31 May 2021 12:10:54

Código documento Trilce: 116361