



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE DERECHO

CARRERA DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

“BENEFICIOS DE LA CONCILIACIÓN EN EL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE, 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

Abogada

Autora:

Gaby Zavaleta Ramos

Asesor:

Mg. Renzo Martin García Guevara

Lima - Perú

2020

Tabla de contenidos

| | |
|--|------------|
| DEDICATORIA | 1 |
| AGRADECIMIENTO..... | 2 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 4 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 5 |
| RESUMEN..... | 6 |
| CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN..... | 7 |
| 1.1. Realidad problemática..... | 7 |
| 1.2. Formulación del problema..... | 10 |
| 1.3. Justificación | 11 |
| 1.4. Objetivos | 12 |
| 1.5. Hipótesis | 12 |
| 1.6. Limitaciones..... | 13 |
| CAPÍTULO II. MARCO TEORICO..... | 14 |
| 2.1. Antecedentes | 14 |
| 2.2. TEORÍA DEL CONFLICTO | 16 |
| 2.3. CONCILIACION | 16 |
| 2.4. SERVICIO PÚBLICO..... | 19 |
| 2.5. La conciliación en los organismos reguladores del Perú | 35 |
| CAPÍTULO III. METODOLOGÍA..... | 40 |
| 3.1. Tipo de investigación | 40 |
| 3.2. Población y muestra | 41 |
| 3.3. Métodos..... | 42 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos | 43 |
| 3.5. Procedimiento | 43 |
| CAPÍTULO IV. RESULTADOS..... | 48 |
| CAPÍTULO V. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | 92 |
| REFERENCIAS | 101 |
| ANEXOS | 105 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| TABLA N° 01: Forma de conclusión de reclamos en segunda instancia – TRASU 2007-2016..... | 33 |
| TABLA N° 02: Reporte del número de reclamos en segunda instancia – TRASU 2012-2017..... | 34 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| FIGURA N° 01: Número de expedientes ingresados al TRASU del año 2012 - al año 2017..... | 9 |
| FIGURA N° 02: Procedimiento de reclamos de servicios públicos de telecomunicaciones en primera y segunda instancia | 27 |
| FIGURA N° 03: Esquema del procedimiento de queja..... | 28 |
| FIGURA N° 04: Procedimiento de reclamo de servicios públicos de telecomunicaciones en materia de calidad e idoneidad del servicio..... | 30 |
| FIGURA N° 05: Expedientes de apelación y queja en el año 2017..... | 35 |
| FIGURA N° 06: Reclamos por sentido de resolución emitidas por el TRASU..... | 92 |
| FIGURA N°07: Plazo de resolución de expedientes..... | 93 |

RESUMEN

La presente investigación titulada “La aplicación conciliación en el procedimiento de resolución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones” ha sido realizada con la finalidad de aportar mejoras al procedimiento, en beneficio del usuario y de igual forma aportar herramientas a la labor del organismo regulador debido al incremento del índice de reclamos en los últimos años se aborda el tema desde un análisis a la conciliación establecida en el artículo 43° del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios y a su carácter facultativo de aplicación analizando la efectividad de la norma. En cuanto a la metodología, el estudio fue de enfoque cualitativo, donde se analizaron las características de la conciliación administrativa y su regulación dentro del procedimiento. La investigación es de tipo descriptiva y el diseño de la presente investigación es no experimental, puesto que se realiza sin manipular las variables, observando el fenómeno en su orden y contexto natural.

En ese sentido, se tomaron como materiales de investigación, opinión de expertos y análisis de casos que servirán para darle sustento a la investigación. Se elaboraron diversos instrumentos para el recojo de tales datos como fichas textuales, guías de entrevista y cuadros de análisis, obteniendo como resultado que el carácter facultativo de la conciliación dentro del procedimiento de reclamos no está aportando de manera significativa a la resolución de los reclamos en segunda instancia asimismo que la norma se encuentra incompleta no estableciendo reglas concretas para su realización lo que dificulta que este mecanismo pueda contribuir de manera eficiente al procedimiento de resolución de reclamos.

Palabras clave: usuario, telecomunicaciones, procedimiento, reclamos.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- ALZATE, V. (2013). Teoría del conflicto. *Mediación es justicia*, 02, 01-82. Obtenido el 04 de noviembre de 2020 de <https://mediacionesjusticia.wordpress.com/>
- Caivano, R. (1998). Mecanismos Alternativos para la Resolución de Conflictos, Negociación, Conciliación y Arbitraje Lima: Asociación Peruana de Negociación, Arbitraje y Conciliación.
- Danós, J. E. (2004). Los organismos reguladores de servicios públicos en el Perú: Su régimen jurídico, organización, funciones de resolución de controversias y reclamos de usuarios. *Revista peruana de derecho de la empresa*, 60-65
- Díaz, J. (2015). Manual de conciliación extrajudicial – Guía práctica para la resolución de conflictos sociales (5ta. Edición). Lima: ASIMARC.
- Dromi, R. (1998). “Derecho Administrativo”. Buenos aires, Editorial Ciudad Argentina, Sétima Edición.
- Estudio Benites, Mercado & Ugaz. (1998). “Informe Especial – Derecho Administrativo”. Lima.
- Flores, J. L. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención de la Oficina Desconcentrada de Osiptel Loreto desde la Percepción del usuario periodo Junio a Setiembre de 2014*. San Juan Bautista: ESCUELA DE POSTGRADO Jose Torres Vasquez.
- FUQUEN, A. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. (2003). Tabula Rasa - Colombia: Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. Obtenido el 04 de noviembre de 2020 de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39600114>

- Gómez, A. H. (2011). El procedimiento trilateral: ¿Cuasijurisdiccional?. Revista de Derecho Administrativo. Obtenido el 25 de noviembre de 2020 a partir de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13674>
- Gosálbez, P. H. (2012). El procedimiento administrativo sancionador: Teoría y práctica. ProQuest Ebook Central <https://ebookcentral.proquest.com>
- GRUPO APOYO. (2001). *La regulación y el manejo de controversias de los sectores de telecomunicaciones y electricidad: un análisis institucional y comparativo*. Lima.
- GUZMÁN, C. (1999). La Conciliación: principales antecedentes y características. Derecho PUCP, (52), 67-74. Obtenido el 04 de noviembre de 2020 a partir de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/6239>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C y Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la Investigación. (Quinta Edición). México: McGraw Hill.
- Izaguirre Karina "La Privatización de las Telecomunicaciones", en AAVV "Implementación de políticas públicas en el Perú". Editores: Augusto Alvarez Rodrich y Gabriel Ortiz De Zevallos. Editorial Apoyo. Lima, 1995, pg. 42.
- Ordoñez, J. D. (s.f.). *Los Organismos Reguladores de los Servicios Públicos en el Perú*. Obtenido de Revista Peruana de Derecho de la Empresa : <http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Peru-Organismos-Reguladores-de-los-Servicios-Publicos.pdf>
- ORMACHEA CH., Iván: "La conciliación privada como mecanismo de acceso a la Justicia", en "Acceso a la Justicia", editado por la Oficina Técnica de Proyectos de Cooperación Internacional del Poder Judicial, 1997.

- OSIPTEL. (2014). *Informe de Relatoría - Protección de los derechos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones*. Perú: Prindley S.R.L.
- Real Academia Española - Portal Web. Diccionario de la Lengua Española. Obtenido el 04 de noviembre de 2020 de <https://dle.rae.es/conflicto>
http://www.sedapal.com.pe/c/document_library/get_file?uuid=f7f58e33-c83e-4a9b-ac57-5fa162e58e36&groupId=10154
- SUNASS. (s.f.). *LOGROS TRASS 2015*. Obtenido de SUNASS: https://www.sunass.gob.pe/iso/trass_logros_2015.pdf
- SUNASS. (s.f.). *SUNASS pone en marcha audiencias de conciliación virtuales*. Obtenido de SUNASS: <http://www.sunass.gob.pe/websunass/index.php/noticias/item/27-sunass-pone-en-marcha-audiencias-de-conciliacion-virtuales>
- Valencia, M. (2004). “Servicios públicos y organismos reguladores”. Lima, Asociación Peruana de Derecho Administrativo.
- Velaochaga, H. T. (s.f.). *El procedimiento de solución de controversias ante el Organismo Supervisor de Energía*. Obtenido de Revista PUCP- Derecho Administrativo:
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/viewFile/16356/16762>