

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE  
MOGROVEJO**

**FACULTAD DE DERECHO**

**ESCUELA DE DERECHO**



**LOS PROCEDIMIENTOS DE RECLAMOS INICIADOS ANTE LOS  
CONCESIONARIOS DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

**ABOGADO**

**AUTOR**

**CAVERO TOSCANELLI, MARIAKONZUELO**

**Chiclayo, 29 de noviembre de 2018**

**LOS PROCEDIMIENTOS DE RECLAMOS INICIADOS ANTE  
LOS CONCESIONARIOS DEL SERVICIO DE  
TELECOMUNICACIONES**

PRESENTADA POR:

**CAVERO TOSCANELLI, MARIAKONZUELO**

A La Facultad de Derecho de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de:

**ABOGADO**

APROBADA POR:

---

Mtro. Percy Mogollón Pacherre

PRESIDENTE

---

Abog. Ricardo Vicente Silva  
Peralta

SECRETARIO

---

Mtro. César Martín Vines Arbulú

ASESOR

## **DEDICATORIA**

*Dedico este proyecto a en primer lugar a mi madre por haber sido mi compañera desde el comienzo de la carrera, a mis hermanas por apoyarme siempre, y a mi padre. Este logro ha sido posible gracias a ellos. Espero ser un orgullo para ustedes.*

## **AGRADECIMIENTOS**

*A Sharo Toscanelli Ramos, mi amada madre, por haberme dado siempre sus palabras de impulso y ser mi ejemplo a seguir. Tu amor y dedicación son un apoyo invaluable para seguir adelante con mis proyectos y alcanzar mis metas.*

*A mi asesor, Martín Vínces Arbulú, por haberme dado su apoyo constante en la elaboración de este trabajo de investigación. Y a todos los profesores que contribuyeron en mi formación haciendo que la experiencia y vida universitaria sea única e irrepetible.*

## **RESUMEN**

El numeral 8° del artículo I del Título preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo señala que la presente Ley es de aplicación para entidades Públicas, considerando en el numeral 8°, como entidades públicas las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, confundiendo de esta manera la figura de la concesión, puesto que mediante esta no se otorga potestades públicas, debido a que el servicio de telecomunicaciones conferido a las empresas concesionarias no se han otorgado con una norma de rango de ley, por ello, los procedimientos iniciados ante estas concesionarias del servicio de Telecomunicaciones son de índole privado y no público, como ha intentado establecer el artículo mencionado. Diferente es el procedimiento iniciado ante OSIPTEL, el cual sí es un procedimiento meramente público, y puede acogerse a la Ley 27444. En consecuencia, los procedimientos que se inicien en las operadoras de telecomunicaciones deben ser tratados como procedimientos privados.

### **PALABRAS CLAVE:**

- **Servicio Público - Operadores de Telecomunicaciones - Concesión - Procedimiento Administrativo.**

## **ABSTRACT**

Numeral 8 of Article I of the Preliminary Title of the Law of Administrative Procedure indicates that this Law is applicable to Public entities, considering in number 8, as public entities, the legal entities under the private regime that provide public or private services. they exercise administrative function, by virtue of concession, delegation or authorization of the State, thus confusing the figure of the concession, since through this it does not grant public powers, because the telecommunications service conferred to the concessionaires has not been granted with a rule of law rank, therefore, the procedures initiated before these concessionaires of the Telecommunications service are of a private nature and not public, as the aforementioned article has attempted to establish. Different is the procedure initiated before OSIPTEL, which is a purely public procedure, and can benefit from Law 27444. Consequently, the procedures that are initiated in telecommunications operators should be treated as private procedures.

### **KEYWORDS:**

**- Public Service - Telecommunications Operators - Concession - Administrative Procedure.**

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTOS.....	IV
RESUMEN .....	V
ABSTRACT.....	VI
ÍNDICE .....	VII
INTRODUCCIÓN .....	IX
TABLA DE ABREVIATURAS.....	XI
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>12</b>
<b>I. SERVICIOS PÚBLICOS EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO PERUANO ...</b>	<b>12</b>
1.1. NOCIONES PRELIMINARES .....	12
1.2. DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO PÚBLICO.....	14
1.3. MODELOS DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS .....	17
1.3.1. GESTIÓN DIRECTA.....	17
1.3.2. GESTIÓN INDIRECTA .....	18
1.4. LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL PERÚ .....	21
1.4.1. ACTIVIDADES QUE CONTINÚAN SIENDO SERVICIOS PÚBLICOS .....	22
1.4.2. CREACIÓN DE ORGANISMOS REGULADORES.....	22
<b>CAPÍTULO 2.....</b>	<b>24</b>
<b>II. EVOLUCIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES .....</b>	<b>24</b>
2.1 ANTECEDENTES, EVOLUCIÓN Y PROCESO DE PRIVATIZACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES EN EL PERÚ .....	24
2.2 PROCESO DE LIBERALIZACIÓN EN EL SERVICIO TELECOMUNICACIONES EN EL PERÚ .....	30
2.3 LA REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A TRAVÉS DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES .....	33

2.4	CLASIFICACIÓN LEGAL DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES 37	
2.5	EL TÍTULO ADMINISTRATIVO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES: CONCESIÓN O AUTORIZACIÓN.....	39
2.5.1	LA CONCESIÓN ADMINISTRATIVA .....	39
2.5.2	AUTORIZACIÓN ADMINISTRATIVA .....	42
<b>III.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS DE RECLAMOS ANTE LAS CONCESIONARIOS .....</b>	<b>44</b>
3.1	LAS CONCESIONARIAS DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES NO SON ENTIDADES ESTATALES.....	44
3.2	MARCO NORMATIVO DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES .....	48
3.2.1	LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES.....	48
3.2.2	DIRECTIVA 047- 2015 DEL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES .....	49
3.3	LOS PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS ANTE LOS CONCESIONARIOS DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES.....	51
3.3.1	¿EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS EN LOS OPERADORES ES UN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO? .....	52
3.3.2	¿SE PODRÁ DENOMINAR VÍA ADMINISTRATIVA PREVIA AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS INICIADOS ANTE LAS EMPRESAS OPERADORAS? .....	53
	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>55</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>56</b>
	<b>RECURSOS ELECTRÓNICOS.....</b>	<b>58</b>
	<b>NORMATIVIDAD .....</b>	<b>59</b>

## INTRODUCCIÓN

Actualmente nos desarrollamos en un mundo lleno de tecnología, lo cual sería un retraso para toda la sociedad no contar con un servicio tan necesario, como lo es el servicio de las telecomunicaciones, considerado un servicio público.

Los servicios Públicos, pueden estar gestionados de dos formas, la primera de forma directa, siendo servicio público, son las actividades que la Administración Pública presta para satisfacer necesidades públicas, siendo esta la que se responsabiliza de la gestión económica y del riesgo económico, y de forma indirecta, tales como las concesionarias, son las actividades necesarias para satisfacer necesidades públicas, pueden considerarse servicios, tal como si fuera una actividad económica por empresas privadas (bajo el perfil de la gestión), que deben estar sometidas al control de instituciones, a fin de obtener el resultado de una conciliación entre el objetivo privado de la maximización de las utilidades de la empresa con el interés público, que asegure a la ciudadanía la prestación de servicios adecuados a precio moderado.

Las empresas concesionarias de Telecomunicaciones son empresas privadas, las cuales promueven el servicio de telecomunicaciones. En Perú estas empresas, han afrontado diversas políticas de gobierno, como la privatización y liberalización, por lo cual para un mejor funcionamiento y la garantía de este servicio se crea el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), a fin de que este servicio sea otorgado eficazmente, y para garantizar el servicio.

Nuestro Ordenamiento Administrativo establece que, las concesionarias de Telecomunicaciones, se ven reguladas por la Ley de Procedimientos Administrativo General- LPAG, la cual señala en su artículo I del título preliminar, numeral ocho, que la mencionada Ley, es de aplicación a las instituciones públicas, mencionando en su numeral 8°, a las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado. Sin embargo, dentro del desarrollo de los capítulos, hemos llegado a la conclusión que dichas concesionarias de telecomunicaciones, no son instituciones públicas.

Las concesionarias del servicio de telecomunicaciones, son empresas privadas, a cargo de un servicio público, de tal manera que, no puede considerarse que los reclamos tramitados ante ellas, sean tratados como procedimientos administrativos, ya que no ejercen potestades administrativas, al no haberseles delegado potestades mediante norma con rango de ley.

Por ello, es importante analizar la naturaleza jurídica de los procedimientos de reclamos que se tramitan ante los concesionarios del servicio de Telecomunicaciones, no solo para precisar conceptos, sino también, para determinar si las concesionarias de este servicio deben resolver los reclamos como si fuesen Administración Pública, o como una persona jurídica privada, la cual se debe regir por normas de derecho privado.

Para tratar este tema, hemos creído conveniente, concebir tres capítulos, en el cual, en el primer capítulo explicaremos las nociones generales del servicio público, cómo se trata un servicio público en el Ordenamiento Jurídico Peruano, y los modelos de gestión de este. En el segundo capítulo, se abarcará históricamente la liberalización y privatización de las telecomunicaciones en el Perú. En el capítulo tres se resolverá el punto controversial, de analizar si las concesionarias son administración pública y si los procedimientos tramitados ante estas empresas son procedimiento administrativo o solo un procedimiento privado.

## **TABLA DE ABREVIATURAS**

**LPAG:** Ley de Procedimiento Administrativo General – Ley N°27444.

**TRASU:** Tribunal Administrativo de solución de Reclamos de Usuarios.

**OSIPTEL:** Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones.

**CPTSA:** Compañía Peruana de Teléfonos Sociedad Anónima.

**CTT:** Comisión Técnica de Telecomunicaciones.

**LGT:** Ley General de Telecomunicaciones o Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones

## **CAPÍTULO I**

### **I. SERVICIOS PÚBLICOS EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO PERUANO**

#### **1.1. NOCIONES PRELIMINARES**

Para enmarcar lo que significan los servicios públicos primero debemos hablar del Estado. Este es la organización jurídica de la Nación, el hombre lo creó con la finalidad de ordenar, centralizar, regular al pueblo y los poderes que existen en él, y así lograr el bien común o, dicho de otra manera, Estado debe interesarse por darles a todas las personas iguales condiciones de vida. “El Estado es una institución como la sociedad jurídicamente organizada, capaz de imponer la autoridad de la ley en el interior de su territorio y afirmar su personalidad y responsabilidad frente a similares exteriores, anunciando los elementos esenciales del Estado (pueblo, territorio y soberanía) que examinaremos más adelante y que

corresponde a la visión moderna de esta institución fundamental.”<sup>1</sup> Entonces si el Estado es una institución que permite organizar a la nación, imponiendo su autoridad a través de las normas, debe permitir que las personas que en él habitan, puedan tener ciertos servicios básicos indispensables.

El Estado tiene una serie de finalidades<sup>2</sup> una de ellas es el bienestar común, definido como anteriormente habíamos señalado el conjunto de condiciones sociales que favorecen la existencia del ser humano y al desarrollo de sus potencialidades, “así encontramos que el bien común al que nos referimos y por el cual el Estado debe velar, alude al bien social que es público, y es así porque no comprende los bienes susceptibles de ser alcanzados en forma individual sino exclusivamente social, como la seguridad, la educación, los servicios públicos”.<sup>3</sup> Es por ello que el Estado presta algunos servicios “directamente” ejerciendo su función de promoción, a fin de evitar las molestias que surgen de las privaciones de dichos servicios.

Si bien es cierto, la ciudadanía tiene una serie de necesidades, el Estado no se ocupará de todas ellas, sino de las sustanciales es ahí donde encontramos el bien común o la necesidad básica, esencial o principal, sin embargo, para brindar o tratar de cubrir las necesidades de la ciudadanía debe realizarse a través de la Administración pública, ya sabemos que el poder del Estado se moviliza con norma previa habilitante, en este sentido Palomar Olmeda sostiene que “en todos los países civilizados, la Administración Pública tiene por misión satisfacer las necesidades de interés general”<sup>4</sup> entonces cabe decir que, es la Administración pública quien cumple con los objetivos prestacionales de naturaleza pública, esto es los servicios públicos.

---

<sup>1</sup> RUIZ ELDREGE, Alberto. *Manual de Derecho Administrativo*. Segunda edición revisada, Lima, Gaceta jurídica, 2000, pp.9.

<sup>2</sup> Entre otras las finalidades que tiene el Estado son la protección real y efectiva de los derechos fundamentales de las personas y el resguardo de los medios que le permitan perfeccionarse progresivamente dentro de un orden de libertad individual, bien común y justicia social.

<sup>3</sup> CABANELLAS, *Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual*, Tomo VII, Editorial. Heliasta S.R.L. Buenos Aires, 2003. pp. 457.

<sup>4</sup> PALOMAR OLMEDA, Alberto. *Derecho de la Función Pública. Régimen de los Funcionarios Públicos*. Quinta Edición. Editorial Dykinson. Madrid. 2000, pp13.

## 1.2. DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO PÚBLICO

El concepto de servicios públicos en su sentido amplio floreció en Francia, caracterizada como toda actividad realizada por la administración, por ello ZEGARRA menciona que “son todas las actividades asumidas por órganos o entidades públicas o privadas, creadas por la Constitución o las Leyes para dar satisfacción a las necesidades que son de interés general de manera continua”<sup>5</sup>.

Ahora Servicio Público en sentido estricto, será aquel servicio que una norma con rango de ley lo permita, es decir que haya una norma previa habilitante, esto se refiere a que la titularidad estatal permita el servicio público, debido a que el Estado es garante de las actividades que éste proporciona como uno de los fines este, bienestar común, dicho esto sería servicio público porque así lo permite una ley. Por otro lado, es la noción de la finalidad, como ya hemos venido señalando el Estado debe cumplir sus finalidades propias, y es permitir el desarrollo de las potencialidades de las personas.

Los servicios públicos señala ZEGARRA son “las actividades necesarias para satisfacer necesidades públicas, pueden considerarse servicios, tal como si fuera una actividad económica por empresas privadas (bajo el perfil de la propiedad y de la gestión), que deben estar sometidas al control de agencias, estatales o federales, autónomas, especializadas, a fin de buscar obtener el resultado de una conciliación entre el objetivo privado de la maximización de las utilidades de la empresa con el interés público que asegure a la ciudadanía la prestación de servicios adecuados a precio moderado.”<sup>6</sup>

A estas dos características esenciales se suman otras características propias del servicio público las cuales son:

- a. Son o deben ser CONTINUOS: el servicio debe prestarse toda vez que la necesidad que cubre se haga presente. Dicha continuidad puede ser “absoluta” cuando el servicio se presta ininterrumpidamente, como es el caso de la energía eléctrica, el agua, el teléfono, etc. También puede ser

---

<sup>5</sup> ZEGARRA VALDIVIA, Diego. *Estado y Servicios Públicos*. Lima, 2006, p18

<sup>6</sup> ZEGARRA VALDIVIA, Diego, óp. Cit pp.32.

“Relativa” según el servicio que preste en determinados momentos, tal es el caso del servicio de bomberos.<sup>7</sup>

b. Son o deben ser REGULARES: el servicio debe prestarse conforme a reglas preestablecidas, lo cual genera un margen de previsibilidad en su prestación acorde a las necesidades del mismo. Dichas reglas previas hacen referencia a horarios, turnos, restricciones, costos, requisitos, zonificaciones, etc.

c. Son o deben ser UNIFORMES: el servicio debe prestarse por igual a toda la población que lo necesite. Es el derecho de exigir y recibir el servicio en igualdad de condiciones, sin discriminación ni privilegios. Es una de las formas en que el Principio Constitucional de igualdad ante la ley se manifiesta en el derecho administrativo.

d. Son o deben ser GENERALES: el servicio se establece para la satisfacción de una necesidad general o colectiva, y no para la atención de sólo un determinado grupo humano. Lo importante es la necesidad y quien la tenga.

e. Son o deben ser OBLIGATORIOS: ya que la noción de servicio público parte de la razón de ser del Estado, el cual debe servir al bien común, razón que, corresponde con el derecho que tienen los usuarios para exigir al Estado, cuando sea necesario.

f. Son o deben ser EFICACES: el objeto de todo servicio público es el descubrir necesidades y, en esa forma, promover mejores niveles de vida para los usuarios. En ese sentido, los usuarios

g. Tienen también el derecho de exigir una buena calidad de la prestación.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> GONZALES MORAS, Juan. “Los Servicios Públicos en la Unión Europea y el Principio de Subsidiariedad”. Primera Edición, Editorial Ad Hoc, Buenos Aires, 2000, pp.127.

<sup>8</sup>POMED SANCHEZ, Luis Alberto. “Fundamentos y Naturaleza Jurídica de las Administraciones Independientes” Zaragoza, p65, p231.

Es así que podemos decir que las acciones o prestaciones que realiza el Estado a través de sus distintas dependencias para la satisfacción concreta de necesidades colectivas, es servicio público.<sup>9</sup>

Hay autores que señalan que servicio público es un servicio esencial para la ciudadanía, la definición del “servicio esencial” no es tarea fácil, hay varios conceptos jurídicos indeterminados y más aún cuando este concepto debe ajustarse a las exigencias del tiempo y lugar, MARTÍNEZ LÓPEZ-MUÑIZ, señala que “se trata de actividades prestacionales de bienes y servicios a los ciudadanos de carácter vital o básico para la satisfacción o el ejercicio de los derechos fundamentales y el consiguiente desarrollo de una vida digna, mínimamente acorde con las condiciones espacio-temporales del desarrollo o del progreso social, y que, por ello, no pueden dejar de tener un destino universal y ser efectivamente accesibles a todos, en condiciones básicas de igualdad, asegurándose su suficiente regularidad y continuidad, bajo unos patrones de calidad determinados, con adaptación progresiva a la evolución técnica y a los cambios sociales.”<sup>10</sup> Es así que advertimos que el servicio esencial se define por su vinculación a la satisfacción de las necesidades fundamentales, el Estado debe procurar suministrar cada servicio que haga posible una vida digna, con igualdad de condiciones, haciendo posible que todos puedan acceder a estos servicios.

Sin embargo, es preciso referir que no todo servicio esencial es servicios públicos, “los servicios públicos son aquellos servicios de interés general cuyo uso está a disposición del público a cambio de una contraprestación tarifaria, sin discriminación alguna, dentro de las posibilidades de la oferta técnica que ofrecen los operadores”.<sup>11</sup>

Esto no impide que servicio público sea “un instrumento que une al ciudadano y al proveedor de los bienes y servicios a fin de satisfacer las necesidades básicas previamente fijadas en el marco político.”<sup>12</sup>

---

<sup>9</sup> BIELSA, Rafael. Derecho Administrativo, Roque Depalma Editor, Buenos Aires, 2006, pp. 463.

<sup>10</sup> MARTINEZ LOPEZ-MUÑIZ, J.L, “En torno a la nueva regulación de los servicios esenciales económicos en red, en El Derecho Administrativo en el umbral del siglo XXI, Valencia, 2000, pp279.280

<sup>11</sup> TESIS DE REYNA ALFARO, Luis Miguel y VENTURA SAAVEDRA, Karen. *Los servicios Públicos en el Perú: una visión preliminar*. Lima. 2010. pp.59

<sup>12</sup> VIGNOLO, Orlando. *Teoría de los Servicios Públicos* - Lima. 2009. pp 311

La Constitución en su artículo 1, señala que, la defensa de la persona y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado, lo cual se logra, en parte, *mediante una adecuada creación y prestación ininterrumpida de los servicios públicos*<sup>13</sup>. A partir de allí, se desprende que los servicios públicos son los servicios que el Estado debe asumir por medio de sus entidades públicas o privadas, para cubrir las necesidades que son de interés general, bien sea de forma directa, mediante un concesionario, o a través de cualquier otro medio legal.

Entre tantas figuras que hacen al derecho administrativo, se identifica a los Servicios públicos, entendidos estos como “una de las actividades que son desarrolladas por el Estado, no solo por tener el deber de prestarlos en beneficio de los usuarios, sino también por tener la obligación de garantizar su debida prestación ya sea de forma directa o indirecta a través de personas de derecho privado”.<sup>14</sup>

### **1.3. MODELOS DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

La gestión de los servicios públicos suele ser de diversas maneras. Las Administraciones Públicas pueden gestionar los servicios públicos que son de su competencia de forma, directa e indirecta; algunos autores reconocen la de tipo mixta.

#### **1.3.1. GESTIÓN DIRECTA**

Dado que los servicios públicos pueden gestionarse de manera directa, PARADA, indica “por gestión directa la Administración cumple con la prestación en el régimen de Derecho público”<sup>15</sup> es decir sin algún intermediario, como puede ser una persona jurídica.

Se llama gestión directa cuando el servicio lo presta la Administración pública, por sí misma o mediante otra persona jurídica exclusivamente dependiente de ella, de tal manera que aquella “asume toda la carga económica de la prestación del servicio (las pérdidas o ganancias del sujeto creado sólo en la Administración repercute) está de más mencionar que la mayoría de autores aluden a lo mismo.

---

<sup>13</sup> ZEGARRA VALDIVIA, Diego. Estado y Servicios Públicos”. Lima. 2006, pp 70.

<sup>14</sup> Tesis de ALEMÁN ZAPATA, Ricardo. Servicios Públicos, Servicios de Telecomunicaciones en Bolivia. Bolivia, 2011, pp 3.

<sup>15</sup> PARADA VASQUEZ, José Ramón, *Régimen Jurídico de las Administraciones Pública y procedimiento administrativo común*, 13ª edición, Madrid, 2012, p187.

Varios autores se han referido al tema de las modalidades de gestión de los servicios públicos, GARRIDO FALLA, contempla una manera de opinión del resto de la doctrina “bajo la definición de gestión directa se comprenden todas aquellas formas de prestación en los cuales la Administración territorial ofrece el servicio directamente con sus propios medios: se trata de la gestión enteramente pública”. En consecuencia, señala el citado autor esta modalidad gestora se caracteriza por:

La Administración actúa a través de su propia estructura y organización burocrática, es decir, a través de sus funcionarios y personal contratado, por lo que se elimina cualquier intervención de los particulares en la prestación del servicio.

La propia Administración prestadora del servicio es quien aporta el capital necesario para ello.

El riesgo de la actividad de gestión es soportada por dicha Administración, a diferencia de lo que sucede en los casos de gestión indirecta del servicio.<sup>16</sup> Así se consideran forma de gestión directa, la gestión indiferenciada sin un órgano especial, donde solo la Administración Pública realice a través de sus órganos ordinarios la actividad de prestación, sumándose a ello un principio aunque con carácter limitado, de autonomía financiera, mencionamos esto porque sucede en la gestión indirecta de la que hablaremos en adelante.

### **1.3.2. GESTIÓN INDIRECTA**

Otra modalidad de gestión de servicios públicos es la gestión indirecta, la cual es según PARADA, “la actividad de prestación o de servicios públicos cumplida no por la administración sino, por medio de organizaciones privadas propias”<sup>17</sup> produciendo así el modelo ya mencionado, pero sin esta se regule o remita a un Derecho Privado, sino a un Derecho público.

Siguiendo la línea de autores que explican la gestión directa cabe mencionar que en apuntes de Administración Pública BOQUERA OLIVER, considera estamos frente a una “gestión indirecta de los servicios cuando la Administración contrata su

---

<sup>16</sup> GARRIDO FALLA, Fernando. *Tratado de Derecho Administrativo*. 13ª edición, Madrid. 2002.pp 141-144.

<sup>17</sup> PARADA VASQUEZ, José Ramón, *Régimen Jurídico de las Administraciones Pública y procedimiento administrativo común*, 13ª edición, Madrid, 2012, p187.

prestación con los particulares y estos asumen en todo o en parte el riesgo económico de la prestación del servicio".<sup>18</sup> Con esta referencia se desprende que la gestión indirecta se diferencia en un punto, la autonomía financiera o el riesgo económico. La Administración Pública contrata personas jurídicas para encargarle la prestación de servicios públicos, descentralizando la gestión, esto para que las empresas o sociedades no ejerzan su autoridad como propios y con capital propio, desenvueltas o sometidas al régimen jurídico privado, debido a que el servicio se puede convertir en inaccesible por el alto costo y exclusivo.

La gestión a particulares o empresas privadas que puedan económicamente y legalmente prestar el servicio que a la Administración pública importa, responde a que la empresa solo realiza la gestión, pues la titular del servicio realizado sigue siendo la Administración Pública.<sup>19</sup>

Siguiendo a GARRIDO FALLA, en su clasificación podemos decir que la gestión indirecta se caracteriza por lo siguiente:

- a) Se realiza con la intervención de particulares o empresas mixta.
- b) El riesgo económico corre a cargo de los particulares o empresa mixta que realizan el servicio público.
- c) La Administración solo sede la gestión administrativa, pues la titularidad del servicio público se mantiene en su poder.
- d) Se basa en la utilización de instrumentos específicos como la Concesión, el Arrendamiento y el Concierto.

Concesión de servicios públicos o también llamadas concesiones administrativas, "la expresión se utiliza en plural, porque no existe una sola forma de concesión, sino que esta puede manifestarse de distintas maneras y en consecuencia tampoco tiene un régimen jurídico uniforme"<sup>20</sup>. Concesión se puede entender como la transferencia de competitividades a personas que no son Administración pública, al que en adelante se llamará concesionario.

---

<sup>18</sup> BIELSA, Rafael. Derecho Administrativo, Roque Depalma Editor, Buenos Aires, 2006, pp. 463.

<sup>19</sup> FERNÁNDEZ Tomas- GARCÍA DE ENTERRIA, *Curso de Derecho Administrativo*, duodécima edición, Madrid, 2004, p.732.

<sup>20</sup> CALAFEIL, Jorge, *Teoría General de la Concesión*, México, 2002, p7.

La concesión es la forma paradigmática de la gestión indirecta de los servicios públicos. Consiste en la transferencia al gestor indirecto (sujeto privado) de facultades originariamente administrativas.<sup>21</sup> Estos concesionarios se someten a las reglamentaciones de la Administración Pública “en lo que respecta al régimen de tarifas, de obras y cargos públicos”.<sup>22</sup>

Características que presentan las concesiones:

- Que tienen un carácter Intuitu Personae: (El particular que presta el servicio debe poseer ciertos requisitos y no puede ser transmitida sin el consentimiento de la Administración.)
- No se despoja al Estado de las facultades soberanas ni del deber que tiene de resolver los servicios públicos.
- La Administración puede modificar los términos en que inicialmente se otorgó la concesión ante una mala o incompleta prestación del servicio.
- La concesión tiene carácter precario pues puede cesar en cualquier momento que la Administración estime insatisfecho el interés público.
- Se otorga directa e inmediatamente en interés público lo que implica que no puede ser renunciada unilateralmente.
- El Estado no pierde la titularidad sobre el servicio objeto de la concesión.<sup>23</sup>

“En la concesión, se crean derechos para el concesionario se le fijan al mismo tiempo obligaciones específicas y determinadas; entre otras las de realizar el objeto de la concesión de donde adquiere la condición bilateral que le es característica”.<sup>24</sup> Dicho de otra manera, el concesionario realiza todo tipo de actos bajo una norma que permita tales movimientos, en dónde en algún momento debe rendirle cuentas a la Administración pública.

---

<sup>21</sup> Cfr. ABRUÑA PUYOL, Antonio y BACA ONETO, Víctor Sebastián, *Notas al curso de Derecho Administrativo, pro manuscrito*, Madrid, p79.

<sup>22</sup> MARTÍNEZ LÓPEZ- MUÑIZ, José Luis, *Derecho administrativo y La regulación económica*, España, 2011 p210.

<sup>23</sup> Las formas de gestión de los servicios públicos, 2010 [ ubicado el 25 V 2015] Obtenido en [http://www.eumed.net/gestion\\_servicios\\_publicos.html](http://www.eumed.net/gestion_servicios_publicos.html)

<sup>24</sup> ARIÑO ORTIZ, Gaspar, *sobre el significado actual de servicio público y su régimen jurídico*, Madrid, 2008, p22

Se trata de una forma de gestión indirecta, “apropiada para hacer frente a los servicios sociales o asistenciales que implica la celebración de un contrato con entidades públicas o privadas o particulares que vengán realizando prestaciones análogas a las que constituyen el servicio público de que se trate”<sup>25</sup>.

#### **1.4. LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL PERÚ**

Por el expediente 34-2004-PI/TC el Pleno Del Tribunal Constitucional, en su fundamento número 40, señala la existencia de una serie de elementos que en conjunto permiten caracterizar, en grandes rasgos, a un servicio como público y en atención a los cuales, resulta razonable su protección como bien constitucional de primer orden y actividades económicas de especial promoción para el desarrollo del país. Estos son: a) Su naturaleza esencial para la comunidad. b) La necesaria continuidad de su prestación en el tiempo. c) Su naturaleza regular, es decir, que debe mantener un standar mínimo de calidad. d) La necesidad de que su acceso se dé en condiciones de igualdad, es así como el tribunal constitucional ha establecido las características de un servicio público<sup>26</sup>, en este sentido, el servicio de Telecomunicaciones sea de naturaleza esencial para la comunidad, dado que por el mundo globalizado en el que nos desarrollamos, nos involucramos de manera directa en el desarrollo tecnológico, este servicio como bien indica el segundo elemento debe ser continuo, puesto que, el servicio de telecomunicaciones se mantiene en el tiempo, además de ser progresivo, requiriendo actualizaciones del servicio, sin embargo, por ser este servicio progresivo y de constantes actualizaciones, debe mantener un estándar mínimo de calidad el cual permita que los usuarios puedan usar el servicio sin obstáculos, además que sea a un precio accesible para todas las personas indistintamente su condición social, dado que al ser un servicio público debe cederse a todas las personas, así el Estado garantiza el desarrollo integral de este servicio público.

---

<sup>25</sup> Cfr. SANTAMARÍA PASTOR, José Alfonso, *Fundamentos de Derecho administrativo*, Madrid, 2005, p28

<sup>26</sup> Pleno del Tribunal Constitucional, del 15 de febrero del 2005, [ Ubicado el 15 de X 2018] Obtenido en <http://observatorioderechoshumanos.minjus.gob.pe/jmla25/images/archivos/dignidad/00034-2004-PI-TC.pdf>

### **1.4.1. ACTIVIDADES QUE CONTINÚAN SIENDO SERVICIOS PÚBLICOS**

En Perú las actividades que aún se mantienen como servicios públicos a cargo del Estado Peruano son,

- En el ámbito domiciliario, se encuentran los servicios de, residuos y desechos sólidos, agua potable importante ya que el agua suministrada es potable, gracias al control de sanidad que se realiza, electricidad, gas doméstico, acueductos y alcantarillados,
- En el ámbito de Educación, se encuentran los servicios de militar, especial, pública, privada.
- En el ámbito de telecomunicaciones, están los servicios de telefonía fija, telefonía celular, televisión, radiodifusión, internet.
- En el ámbito de transportes, se encuentran los servicios de vialidad pública, otorgamiento de licencias, permisos, matriculación, certificados.
- En el ámbito de servicios de cementerio y servicios funerarios, en el ámbito de energía, y otros. Los mencionados son los servicios públicos en los cuales el Estado aún mantiene de cierta manera la titularidad,

### **1.4.2. CREACIÓN DE ORGANISMOS REGULADORES**

En el Perú, la aparición de la mayoría de los organismos reguladores de los servicios públicos se produjo en el marco del proceso de transformación del rol del Estado en la economía, que se desarrolló durante la última década del Siglo XX y que determinó la liberalización de amplios sectores del mercado, la transferencia al sector privado de la propiedad de numerosas empresas estatales y el otorgamiento de concesiones de servicios públicos y de obras públicas de infraestructura.<sup>27</sup>

Consecuencia de la reorientación del papel del Estado en la economía se crearon organismos reguladores de los servicios públicos, en el servicio de telecomunicaciones -OSIPTEL, electricidad-OSINERG, saneamiento SUNASS y de

---

<sup>27</sup> Los Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, por Hebert Tassano Velaochaga, [ubicado el 15 de X 2018] Obtenido en <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/viewFile/14527/15137>

las concesiones de obras públicas de infraestructura de transporte de puertos, aeropuertos, carreteras, vías ferroviarias-OSITRAN<sup>28</sup>

La finalidad de la creación de los organismos anteriormente mencionados fue la de garantizar un tratamiento técnico de la regulación, fiscalización y supervisión de las actividades económicas calificadas como servicios públicos, o que se desarrollan en condiciones de monopolios naturales o poco competitivos y las que requieren para su desarrollo la utilización de redes e infraestructuras.

Mediante Decreto Supremo Número 013- 93-TCC, se aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, el cual estableció en su artículo 76° el funcionamiento del Organismo Supervisor de la Inversión en Telecomunicaciones – OSIPTEL, este, es el organismo regulador encargado de supervisar la inversión privada en el sector telecomunicaciones, teniendo como objetivo el incrementar la competencia en los mercados de telecomunicaciones, impulsar y promover el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones, orientar a los usuarios, cautelar sus derechos y lograr eficacia, eficiencia y transparencia de la totalidad de funciones y procesos de gestión institucional,<sup>29</sup> del mencionado organismo hablaremos más adelante a fin de ahondar detalladamente sobre sus funciones, ya que es de importancia para el desarrollo de esta tesis.

---

<sup>28</sup> Ibídem

<sup>29</sup> Ibídem

## **CAPÍTULO 2**

### **II. EVOLUCIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES**

#### **2.1 ANTECEDENTES, EVOLUCIÓN Y PROCESO DE PRIVATIZACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES EN EL PERÚ**

A fin de entender cómo se generó el proceso de privatización, es conveniente un breve repaso histórico sobre el desarrollo de este servicio en el Perú; este servicio de Telecomunicaciones, inicia con la instalación del primer telégrafo.

El servicio telegráfico, comenzó a prestarse en el Perú en 1857, en las ciudades de Lima, Callao y Cerro de Pasco, en base a la concesión, otorgada vía decreto de 06 de marzo de 1857, posteriormente el Estado celebró contrato con Compañía Nacional Telegráfica, conforme se refleja en la Ley Autoritativa de 14 de noviembre

1868, quedando vinculadas las ciudades de la costa como Lima, Chancay, Huacho, Casma, Santa, Trujillo, San Pedro, Chiclayo Lambayeque y Paita. La siguiente década se conectaron ciudades como Lima- Puno- Arequipa, la Oroya- Cerro de Pasco, y Jauja - Ayacucho.<sup>30</sup>

En 1877 a través de la resolución Legislativa de 5 de febrero 1877 se declaraba el servicio telegráfico como *“un servicio nacional, que correrá a cargo del Gobierno Nacional...”*, de esta manera se producía una reserva en exclusiva a favor del Estado para la prestación de este servicio, para lo cual se organizó la Dirección General de Telégrafos como ente administrativo a cargo de la gestión del Servicio. Luego se sumó el servicio telefónico, que también corrían por cuenta de los particulares, sin perjuicio de mantenerse el carácter nacional de los telégrafos y teléfonos, de modo tal que el Estado permaneció como titular de ambos servicios y estaba a cargo de su súper vigilancia. Es así que la expansión del Servicio, continuó sin parar, su calidad (como casi siempre sucede) no seguía los pasos del avance tecnológico.<sup>31</sup>

En Julio de 1964, se dio la ley 15097<sup>32</sup>, que derogaba a la ley 14198, y con ella se creaba una junta Permanente Nacional de telecomunicaciones, y se le ampliaron competencias con el objeto de fijar y aplicar tarifas justas y razonables” en las funciones de control Administrativo sobre las empresas prestadoras de servicios y se constituyó las quejas y denuncias y denuncias formulados por los usuarios referidos a la prestación del servicio.

La ley 15976, del 14 de julio de 1966<sup>33</sup>, se dispuso que los servicios de telecomunicaciones no podían ser materia de concesión exclusiva, se estableció el principio de igualdad de trato (impuestos y condiciones de prestación de servicio) a todas las empresas que operaban servicios públicos locales, uno de los aspectos que destaca de esta ley es que el término servicio público ingresa como una característica de las actividades de las telecomunicaciones, una vez vigente esta norma, se firmó el contrato de Concesión entre Gobierno peruano y la Compañía peruana de teléfonos

---

<sup>30</sup> ZEAGARRA VALDIVIA, Diego. Servicio Público, y Regulación. Marco institucional de las Telecomunicaciones en el Perú. Primera edición, noviembre 2005.pp. 50.

<sup>31</sup> *Ibidem*

<sup>32</sup> Ley 15097 de 1964,[ubicado el 23 V 2016] Obtenido en <http://docs.peru.justia.com/federales/decretos-leyes/17881-nov-7-1969.pdf>

<sup>33</sup> Ley 15976, del 14 de julio de 1966, [ubicado el 25 de V 2016] Obtenido en <http://docs.peru.justia.com/federales/leyes/15976-jan-14-1966.pdf>

(posteriormente cambió su denominación a Compañía Peruana de Teléfonos Sociedad Anónima-CPTSA)

En diciembre de 1968, durante el Gobierno Militar de Velasco, se crea el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, considerando que las comunicaciones son básicas para el desarrollo y seguridad nacional. Un año más tarde en noviembre de 1969, se instala la estación terrena de Lurín para enlace vía satélite, el Estado inicia la compra de las acciones que la ITT<sup>34</sup> tiene el CPTSA<sup>35</sup>.

En 1971, se promulga la Ley General de Telecomunicaciones. En agosto de 1973, los servicios de telefonía de la región sur del país que eran operados por la Sociedad Telefónica del Sur S.A. se integran a Entel-Perú. En 1982 nace la primera generación de telefonía móvil.

Posteriormente se crea Entel-Perú como un organismo descentralizado del Ministerio de Transportes y comunicaciones<sup>36</sup> y se le encargó la explotación de los servicios públicos de telecomunicaciones, con las restricciones que la telefonía tenía.

Es en ese momento donde, el servicio de telecomunicaciones queda en manos del Estado Peruano, no está demás resaltar que aquí se advierte la gestión directa por parte del Estado peruano, asumiendo tanto la titularidad como el rol de prestar los servicios económicos a través de la creación de empresas públicas, como ENTEL.

Mediante el decreto Ley 19020, el gobierno militar nacionalizó la Compañía Peruana de Teléfonos S.A. (CPTSA) y la sociedad telefónica del Perú (Sur) integrándolas a ENTEL “Así el Estado peruano regula dicha actividad y consagra la titularidad estatal sobre los servicios de telecomunicaciones, toda vez que el artículo 1° del Decreto Ley 19920, disponía que se declare de necesidad, utilidad y seguridad públicas y de preferente interés nacional los servicios de telecomunicaciones”. Este decreto ley la universalidad de los servicios, ya que en el artículo 6° se menciona, que es obligación del Estado “hacer llegar los servicios de telecomunicaciones a todo el territorio universal”, por lo que se puede inferir que en el gobierno de aquella época no tuvo mejor idea que,

---

<sup>34</sup> Internacional Telephone & Telegraph Corporation.

<sup>35</sup> Compañía Peruana de Teléfonos Sociedad Anónima. Antes denominada como Compañía peruana de Teléfonos - CPTL

<sup>36</sup> Artículo 1° del Decreto Ley 17881

“adjudicarse”, de alguna manera, las empresas que prestaban estos servicios de telecomunicaciones.

En 1983 CPTSA instala la primera central digital en Lima, y en abril de 1990, el servicio de telefonía celular llega al Perú, posteriormente la empresa "Telemovil" anuncia el ingreso de la telefonía móvil al país. Después se cambió el nombre a "Tele 2000", ésta obtuvo la exclusividad por un año<sup>37</sup>. En aquel entonces había un factor que limitaba el crecimiento de ventas ya que el sistema tarifario obligaba al titular del teléfono celular pagar no solo las llamadas que efectuaba, sino también las llamadas que recibía.

Es importante destacar que se empezó a regular los títulos habilitantes, tales como autorizaciones, permisos y licencias para la prestación de servicios de telecomunicaciones. Se establece la competencia del Ministerio de Transportes y Comunicaciones de fijar y regular las tarifas de los servicios.<sup>38</sup>

Como se sabe en la década de 1990, el Perú padecía una aguda crisis económica muy seria que había minado la industria y provocado una hiperinflación aguda.<sup>39</sup> Las actividades de transportes, comunicaciones, energía, combustibles y tarifas públicas, así como en algunas de producción privada de bienes básicos, eran regulados por el Estado<sup>40</sup>, es como se verifica la excesiva intervención del Estado en asumiendo el papel de empresario en el sector económico, de manera que, al ser suyas las empresas, no había dinero por parte de la tributación, (ya que al ser del Estado, se les exoneró), llevando a cabo el estancamiento económico.

Las telecomunicaciones era una de las principales actividades en las que el Estado intervenía través de sus empresas CPTSA Y ENTEL PERU.

La intervención del Estado en la economía, hizo que el Perú se retrase en varios ámbitos, pero respecto de las telecomunicaciones, hizo que prácticamente estemos incomunicados, políticamente se orientó a reestructurar el sector de las

---

<sup>37</sup>Historia de las Telecomunicaciones, 2012. [Ubicado el 29 V 2016], Obtenido en <http://chamato.blogspot.pe/2012/04/la-historia-de-las-telecomunicaciones.html>

<sup>38</sup> Artículo 60 del decreto ley 19020.

<sup>39</sup> Historia de la Economía peruana, 2014. [Obtenido el 1 VI 2016] <http://www.deperu.com/abc/economia/140/historia-de-la-economia-peruana>

<sup>40</sup> La Economía peruana del último medio siglo, 2010, [Ubicado el 1 VI 2016], Obtenido en <http://files.pucp.edu.pe/departamento/economia/LDE-2010-02.pdf> pp.75

telecomunicaciones<sup>41</sup> a fin de satisfacer apropiadamente, la demanda que la población requería, y que la calidad cumpla con los estándares internacionales, para una estructura tarifaria competitiva.

Es así que se buscó una nueva normativa para promover la inversión privada y la libre y leal competencia del sector de las telecomunicaciones, así como privatizar las empresas CPTSA Y ENTEL PERÚ, buscando una opción de transferir a un operador de primer nivel mundial que asumiera la tarea de modernizar estas empresas, ya que como habíamos mencionado el Perú se encontraba en una terrible crisis, que se creyó que ni el Estado ni empresas privadas nacionales tendrían los recursos necesarios para darle aquel impulso de desarrollo a las telecomunicaciones.

Dentro de la creación de la nueva normativa se introdujeron cambios, tales como la reserva del Estado en el desarrollo de la actividad de las telecomunicaciones (las prácticas monopólicas de éste servicio), se cambió por la libre competencia, se introduce también la clasificación de los servicios de telecomunicaciones<sup>42</sup>, como son los servicios de los portadores, servicios finales, servicios de difusión y servicios de valor añadido; se introdujo también el concepto de defensa de los intereses de los usuarios de este servicio, fijando procedimientos eficaces para solucionar los reclamos.

En junio de 1993, el presidente de CPTSA, confirma que el paquete de acciones que le pertenecen al Estado será vendido al sector privado. En este mismo año se crea OSIPTEL<sup>43</sup>, el mismo que tendría a su cargo la regulación “del comportamiento de las empresas operadoras, así como las relaciones de dichas empresas ente sí, de garantizar la calidad y eficiencias del servicio brindado al usuario y de regular el equilibrio de las tarifas”<sup>44</sup>

---

<sup>41</sup> Marco General: Reestructuración del Servicio de Telecomunicaciones, [Ubicado el 1 VI 2016], Obtenido en [http://members.tripod.com/verex\\_asociados/osiptel/docs/cap01/01-03.htm](http://members.tripod.com/verex_asociados/osiptel/docs/cap01/01-03.htm)

<sup>42</sup> Artículo 8° del Decreto Legislativo 702, modificado por el Decreto Ley 26095, de 28 de diciembre de 1992.

<sup>43</sup> ¿Qué es OSIPTE? [ubicado el 2 VI 2016] Obtenido en: [https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Sector\\_telecomunicaciones/Desarrollo\\_Sector/Que\\_es\\_Osiptel.pdf](https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Sector_telecomunicaciones/Desarrollo_Sector/Que_es_Osiptel.pdf)

<sup>44</sup> Artículo 1° del Decreto Ley 26095.

En enero de 1994, se dicta la Ley de Desmonopolización<sup>45</sup>, en ella se promueve la libre competencia en todos los servicios en donde es técnicamente posible y se establece el periodo de exclusividad de cinco años de duración en los servicios de telefonía fija, larga distancia nacional e internacional, conocido como periodo de concurrencia limitada.

El Gobierno peruano decidió transferir la responsabilidad de producir bienes y servicios, entre ello, las telecomunicaciones, siendo que el 28 de Febrero de 1994 dentro del proceso de privatización de empresas estatales se subastaron las acciones del Estado Peruano en CPTSA y Entel<sup>46</sup> y fueron adquiridas por el consorcio Telefónica del Perú, ese mismo año ambas empresas se unen en una sola: Telefónica de Perú S.A, a la cual el Estado otorgó por un periodo de veinte años la concesión para explotar los servicios de Telecomunicaciones.

Como hemos advertido el sector de las telecomunicaciones ha sufrido un profundo cambio en los últimas décadas, este servicio de telecomunicaciones, no sólo puede, sino, debe estar prestado en régimen libre de competencia, debido a que surgen nuevas necesidades de los usuarios que demandan la aplicación de los desarrollos tecnológicos que se estaban produciendo en el sector ( de las telecomunicaciones), esto en atención al principio de mutabilidad, dado que por este principio los servicios públicos de telecomunicaciones, están llamados a evolucionar con el fin de satisfacer las necesidades, cambiando condiciones de intervención del servicio sobre la base de las nuevas necesidades de interés general<sup>47</sup>, dado que era frustrante porque en ese entonces chocaban con la lentitud de los organismos y empresas de telecomunicaciones tradicionales, que no eran capaces de adaptarse al mercado con la flexibilidad exigida.

---

<sup>45</sup>Artículo 1° Promulgación de la Ley de Telecomunicaciones que permite la inversión privada y la libre competencia (1991) [ubicado el 2 VI 2016] Obtenido en: [https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Sector\\_telecomunicaciones/Desarrollo\\_Sector/PromulgaLeyTelecomunicaciones.pdf](https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Sector_telecomunicaciones/Desarrollo_Sector/PromulgaLeyTelecomunicaciones.pdf)

<sup>46</sup>Memoria Entel, 2013, [ubicado 2 VI 2016] Ubicado en [http://www.entel.cl/inversionistas/pdf/Memoria\\_Entel\\_2013-SVS.pdf](http://www.entel.cl/inversionistas/pdf/Memoria_Entel_2013-SVS.pdf)

<sup>47</sup> Del Servicio Público a los servicios de interés general: la evolución del service public en el sistema jurídico, [Ubicado el 02 VI 2016] Obtenido en: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/viewFile/13487/14114>

Es así que el cambio en el pensamiento económico y la política de privatizaciones y liberalización de los servicios de telecomunicaciones, conllevaría a prestar idóneamente este servicio.<sup>48</sup>

## **2.2 PROCESO DE LIBERALIZACIÓN EN EL SERVICIO TELECOMUNICACIONES EN EL PERÚ**

Después de haber detallado o explicado en el punto anterior cómo sucedió la crisis, que no dejó desarrollar a las telecomunicaciones y siguiendo el hilo, explicaremos cómo después de la privatización se produjo la liberalización de los servicios de telecomunicaciones y cómo aconteció dicha liberalización.

Un paso importante en esta etapa era darle una política de acceso al mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, para ello el MTC<sup>49</sup> delegó a OSIPTEL, una serie de atribuciones y facultades mediante el decreto supremo N°004.96-MTC, así lo declara en su artículo 1° inciso 3, 9,10 y 15 señalaba:

- Delegar a OSIPTEL la administración del espectro radioeléctrico
- Otorgar y revocar concesiones, autorizaciones, permisos y licencias para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.
- Administración del registro de empresas que prestan servicios de valor añadido, y otros.

En agosto de 1994, se dio la publicación del reglamento de OSIPTEL, la cual concedía de forma expresa potestades regulatorias, correctivas, sancionadoras y de solución de controversias<sup>50</sup>

En octubre, de 1995, se instala el TRSU (Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios) se encarga de atender los reclamos rechazados en primera instancia por las empresas operadoras. Es la última instancia administrativa a la cual

---

<sup>48</sup> LLANEZA GONZÁLEZ, Paloma. "Telecomunicaciones Régimen general y evolución Normativa". Pamplona. Editorial Aranzadi, S.A. 1998.pp.37

<sup>49</sup> Ministerio de de Transportes y Comunicaciones

<sup>50</sup> Evolución de las telecomunicaciones en el Perú, [ubicado 02 VI 2016], Obtenido en: <http://es.ppf.net/Yallerco/evolucion-de-las-telecomunicaciones-en-el-peru>

podían apelar quienes reclaman por problemas de facturación, calidad de servicio, instalación y otros.

En febrero 1996 se aprueba el mecanismo tarifario “El que llama paga” acción q permite el crecimiento del mercado de telefonía móvil en el Perú, que se encontraba con una serie de problemas debido al anterior esquema denominado “El usuario móvil paga” lo que redujo su dinamismo.

En diciembre del mismo año, se devolvió los cobros por redondeo, debido al cobro indebido de la facturación, OSIPTEL sanciona a telefónica del Perú y a Tele 2000, por un monto equivalente 30UIT; además, dispuso que las empresas operadoras devolvieran a los usuarios los montos cobrados en exceso por concepto de redondeo.

En enero de 1998, se aprobó el reglamento de interconexión, siendo un requisito práctico para que un país se integre al mundo de las telecomunicaciones, gracias a ello, un operador menor o que recién ingresa al mercado puede hacer uso de la red portadora local para brindar sus servicios finales.

En agosto de 1998, Se apertura del Mercado de las Telecomunicaciones en el Perú, por lo que era necesario adecuar el entorno jurídico y económico para poder marcha a dicho proceso. Para ello se creó la Comisión Técnica de Telecomunicaciones- CTT<sup>51</sup>

La CTT dentro de todas sus tareas fue afinándose en un proceso iterativo mediante consultas externas y discusión interna, siendo una agenda temática la siguiente: revisión de Ley y Reglamento de Telecomunicaciones; concesiones, definición del área local; numeración y espectro radioelectrónico; interconexión; tarifas; tasas contables; acceso universal; libre y leal competencia; regulación al operador dominante; derechos y obligaciones de las empresas y con los usuarios, y , acceso del usuario final al portador.<sup>52</sup> Todo esto a fin de promover la competencia, y concibiendo además el acceso universal del servicio de telecomunicaciones.

Además, la CTT estableció una serie de consideraciones como: Respecto de la competencia, los operadores tienen incentivos para innovar y ofrecer mejores servicios,

---

<sup>51</sup> Creada mediante Resolución Suprema N°564-97-PCM de 30 de Octubre de 1997.

<sup>52</sup> ZEGARRA VALDIVIA, Diego. Óp. Cit. Pp139.

ofrecer información y alternativas a los consumidores, ofrecer precios razonables para que el mercado realmente adquiriera estos servicios.

Entonces vemos que:

- Respecto de las tarifas, en el Perú se no se regula las tarifas, a fin de que los precios se regulen a través de los precios tope, que también servía para sus competidores.
- Las concesiones, se permitieron para facilitar el desarrollo de nuevos servicios y tecnologías, de tal forma que la política de acceso debe ser: transparente, objetiva y no discriminatoria.
- La interconexión, la entrada de nuevos operadores hicieron como un “camino” para conocer los términos relevantes de los acuerdos de interconexión así resultaría rápida la entrada de nuevos operadores en el mercado.
- La facturación, cobranza, fraude y acceso a la información del usuario serían considerados como elementos críticos en el proceso de apertura de mercados
- Acceso universal, como el acceso de todo el territorio nacional a un conjunto de servicio de telecomunicaciones esenciales, entendiéndose como esenciales a los disponibles para la mayoría de usuarios.<sup>53</sup>

En mayo del 2001 se publicó la norma que fija el cargo tope por minuto para el acceso a Teléfonos Públicos fijos operados por Telefónica del Perú. La fijación de este cargo posibilita a las nuevas empresas operadoras brindar el servicio a través de tarjetas de pago (pre y post pago), utilizando la infraestructura pública de Telefónica del Perú a fin de beneficiar a los usuarios al ofrecerle una alternativa más de acceso para sus comunicaciones.<sup>54</sup>

En junio del mismo año se aprobó el Reglamento de Calidad de Servicio de Arrendamiento de Circuitos, estableciéndose indicadores de calidad para que todos los operadores brinden el servicio adecuadamente

---

ZEGARRA VALDIVIA, Diego. Óp. Cit. Pp.156-157

<sup>54</sup> Telecomunicaciones en el Perú [ubicado 02 VI 2016], Obtenido en: <http://es.ppfnet/o/evolucion-de-las-telecomunicaciones-en-el-peru>

Posteriormente con la finalidad de contribuir a la solución de controversias, en julio del 2001 se instala del Centro de Arbitraje de OSIPTEL, en diciembre del mismo año, se aprobó que todas las líneas del servicio de telefonía fija estén habilitadas para que los usuarios puedan realizar sus llamadas de larga distancia mediante el uso de tarjetas de pago de cualquier operador.

Además, se aprobó de las nuevas condiciones para las llamadas fijo-móviles, una de ellas era que los abonados podrán solicitar personalmente que su operadora del servicio fijo les entregue en registro impreso y gratuitamente en la primera vez, el detalle de sus llamadas locales realizadas a teléfonos móviles celulares.<sup>55</sup>

Ya en mayo del 2002 las localidades rurales programadas cuentan con el servicio, además de las 236 capitales de distrito que cuentan con el acceso a Internet. Adicionalmente se instaló telefonía pública en 134 localidades. En junio se publica el Proyecto de Resolución que precisa e incorpora artículos en las "Normas sobre Facturación y Recaudación para el Servicio Portador de Larga Distancia mediante el Sistema de Llamada por Llamada"<sup>56</sup>

Como se ha venido explicando, con el decreto legislativo 701, se busca garantizar la efectiva vigencia de un régimen de libre competencia, para lo cual se debe lograr que la libertad de iniciativa privada tenga plena vigencia<sup>57</sup> para el bienestar del consumidor, debe entenderse la libre competencia, como la preservación y reforzamiento de los poderosos mecanismos económicos que obligan a los empresarios a responder a las necesidades de los consumidores, obteniendo por resultado una empresa eficiente. Las empresas luchan por tener el favor de los consumidores, porque sólo de esa forma pueden tener éxito, en aras de mejorar la situación de los consumidores.

### **2.3 LA REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A TRAVÉS DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES**

En los años noventa se crearon las primeras entidades reguladoras en sectores económicos vinculados con la prestación de servicios públicos, tal es el caso del

---

<sup>55</sup> *Ibidem*

<sup>56</sup> *Ibidem*

<sup>57</sup> TOVAR MENA, Teresa. DERECHO DE LA COMPETENCIA Y TELECOMUNICACIONES. ARA Editores E.I.R.L. Lima- Perú. 2006. Pp.54.

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones- OSIPTEL, creado mediante Decreto Legislativo 702, de 5 de noviembre de 1991.

OSIPTEL asume la finalidad de la legislación de promoción y protección de la competencia en el ámbito de las telecomunicaciones, a fin de maximizar el bienestar del usuario a través del uso eficiente de recursos por parte de las empresas<sup>58</sup> entendiéndose como la mejor retribución de recursos escasos.

Este es un organismo público descentralizado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería de derecho público interno y con autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera. Se puso en funcionamiento en agosto de 1993, pasando de esta manera a ser el primer organismo regulador creado por el Estado peruano, cabe resaltar que, a diferencia de la experiencia en otros países de América Latina, en Perú, el ente regulador fue creado antes de que las empresas de telecomunicaciones Empresa Nacional de Telecomunicaciones, ENTEL Perú y Compañía Peruana de Teléfonos, CPT, fueran privatizadas.<sup>59</sup> Porque la mayoría de los potenciales inversores estaban más interesados en conocer al regulador que a la empresa que iban a comprar, debido a que deseaban tener un fuerte respaldo político al más alto nivel del Poder Ejecutivo.

A la fecha de su creación OSIPTEL tenía como uno de sus mandatos principales el de garantizar la calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario y de regular las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Con el pasar del tiempo el mercado fue evolucionando, estos objetivos fueron cambiando y a inicios del 2001 OSIPTEL tiene por objetivo general, regular, normar, supervisar y fiscalizar, dentro del ámbito de su competencia, el desenvolvimiento del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones y el comportamiento de las empresas operadoras, las relaciones de dichas empresas entre sí, y las de éstas con los usuarios; garantizando la calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario,

---

<sup>58</sup> ZEGARRA DIEGO, Óp. Cit. pp.59.

<sup>59</sup>Una reglamentación Eficaz, 2001. [ubicado 3 VI 2016] Obtenido en [https://www.itu.int/ITU-D/treg/Case\\_Studies/effective-regulation/Perou-es.pdf](https://www.itu.int/ITU-D/treg/Case_Studies/effective-regulation/Perou-es.pdf)

regulando el equilibrio de las tarifas y facilitando al mercado una explotación y uso eficiente de los servicios públicos de telecomunicaciones.<sup>60</sup>

Según el nuevo reglamento del OSIPTEL sus objetivos específicos son:

- Promover la existencia de condiciones de competencia en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
- Garantizar el acceso universal a los servicios públicos de telecomunicaciones.
- Garantizar la calidad y la continuidad de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- Velar por el cabal cumplimiento de los contratos de concesión.
- Cautelar en forma imparcial los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios en el mercado de telecomunicaciones.
- Establecer políticas adecuadas de protección para los usuarios, y velar por el acceso a los servicios con tarifas razonables.
- Facilitar el desarrollo, modernización y explotación eficiente de los servicios de telecomunicaciones.
- Los demás que establezcan las leyes y reglamentos pertinentes. La Ley Marco de los Organismos Supervisores de la Inversión en los Servicios Públicos de julio del 2000 fija seis funciones generales para todos los entes reguladores de servicios públicos entre los que se encuentra OSITPEL, a saber: supervisora, reguladora, normativa, fiscalizadora, de solución de controversias y de solución de reclamos de los usuarios de los servicios.<sup>61</sup>

Del reglamento de 1994, se en el cual se fija con algún detalle cuales son las funciones que son de competencia exclusiva de OSIPTEL. Entre las principales se encuentran las de:

---

<sup>60</sup> Interpretando DECRETO LEGISLATIVO N° 702, [Ubicado el 09 VI 2016] Obtenido en [https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Transparencia/Datos\\_Generales/dleg\\_702.pdf](https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Transparencia/Datos_Generales/dleg_702.pdf)

<sup>61</sup> Internet y Telefonía Móvil en el Perú, 2001 [Ubicado el 09 VI 2016] Obtenido en [https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Publicaciones/sll08onceUITINICTELjkk\\_20Jul01.pdf](https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Publicaciones/sll08onceUITINICTELjkk_20Jul01.pdf)

- (a) establecer las normas que regulan el comportamiento de las empresas operadoras;
- (b) fijar los sistemas de tarifas y de cargos de interconexión, establecer las reglas para su aplicación y supervisar su cumplimiento;
- (c) establecer los lineamientos, criterios y/o limitaciones que deben seguir las empresas concesionarias de servicios portadores en la negociación de convenios o acuerdos internacionales de operación y supervisar su cumplimiento;
- (d) establecer normas referidas a la calidad en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones; etc. (para un mayor detalle de las funciones<sup>62</sup>

Por otra parte, OSIPTEL tiene una serie de funciones no exclusivas entre las cuales se encuentran las de:

- (a) administrar arbitrajes respecto de controversias entre empresas operadoras;
- (b) asesorar al Ministerio de Transportes y Comunicaciones en lo referido al otorgamiento de concesiones, emitiendo opinión previa a la celebración de los contratos de concesión de servicios portadores y finales públicos, así como previo a su renovación
- (c) asegurar el cumplimiento por parte de las empresas operadoras de servicios, de la normalización establecida por el Ministerio para los equipos y aparatos de telecomunicaciones, a fin de garantizar el uso eficiente de los mismos; y
- (d) prestar servicios especializados de carácter extraordinario a personas naturales o jurídicas.

A los fines del ejercicio de sus funciones se le otorgaron a OSIPTEL tres tipos de potestades:

- (a) regulatoria y normativa;

---

<sup>62</sup> Reglamento del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL [Ubicado el 09 VI 2016] Obtenido en [https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Sector\\_telecomunicaciones/Desarrollo\\_Sector/DS\\_N%C2%BA62-94-PCM.pdf](https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Sector_telecomunicaciones/Desarrollo_Sector/DS_N%C2%BA62-94-PCM.pdf)

(b) correctiva y sancionadora; y

(c) de solución de controversias.<sup>63</sup>

Con el pasar del tiempo se demostró que hacía falta no solo precisar un poco más las funciones que se le habían otorgado a este organismo regulador, sino que necesitaba también fortalecer su capacidad regulatoria, en particular la función de supervisión.

Con este fin se redacta la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades de OSIPTEL (Ley 27336) cuyo objetivo es, definir y delimitar las facultades del OSIPTEL, para supervisar y sancionar a las personas naturales o jurídicas que prestan servicios públicos de telecomunicaciones, en lo que respecta a su competencia.<sup>64</sup> Lo que permitiría que la demanda de tales servicios marche adecuadamente, satisfaciendo de la mejor manera al ciudadano.

## **2.4 CLASIFICACIÓN LEGAL DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

La ley de telecomunicaciones en su artículo 8°, clasifica a los servicios de telecomunicaciones desde una perspectiva técnica que tiene su base en la Red Digital de Servicios Integrados, que es la evolución de la red telefónica básica, que, al digitalizar todo el camino de la comunicación integra multitud de servicios que permite la comunicación digital a alta velocidad entre los terminales conectados, de esta forma los servicios que comprende son<sup>65</sup>:

- a) Servicios Portadores
- b) Teleservicios o Servicios Finales
- c) Servicios de Difusión
- d) Servicios de Valor Añadido.

---

<sup>63</sup> *Ibidem*.

<sup>64</sup> Artículo 10° de la Ley 27336. [ubicado el 23 VI 2016] Obtenido en: - <https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/ley27336-desarrollo-funciones-y-facultades-osiptel/Ley-27336-Ley-de-Desarrollo-de-Funciones-y-Facultades-del-OSIPTEL.PDF>

<sup>65</sup> ZEGARRA VALDIVIA, ÓP CIT. Pp.338.

Por otro lado, el artículo 9 de la LGT, en cuanto a la utilización y naturaleza del servicio, ha aclarado que es necesaria la distinción entre el servicio público, privado o de interés público, por lo que el legislador lo clasifican en: a) Públicos b) Privados c) De Radiodifusión: Privados de Interés Público.

a) Servicios Públicos: son aquellos que están declarados por vía reglamentaria y que estén a disposición del público en general y cuya utilización se efectúe a cambio del pago de una contraprestación.<sup>66</sup> El legislador ha considerado que tienen la calidad de públicos, en la medida que estén a disposición de los usuarios a cambio del pago por la contraprestación. Cabe destacar que solo se tuvo en cuenta el destino público por lo que ya hemos referido.

El artículo 42 de la LGT menciona que los servicios públicos de telecomunicaciones tienen preeminencia sobre los servicios privados de telecomunicaciones, por ello el Estado, otorga títulos habilitantes para que se haga posible este acceso a través de una contraprestación.

b) Servicios Privados: son aquellos servicios que han sido establecidos por una persona natural o jurídica para satisfacer sus propias necesidades de comunicación, dentro del territorio nacional<sup>67</sup>, de lo que se infiere que les pertenecen a los particulares, aunque el mencionado artículo también refiere que, estos servicios no pueden ser brindados a terceros, pero hace una salvación, y dice salvo se trate del suministro de servicios de valor añadido para el cumplimiento de su objeto social.<sup>68</sup>

c) Servicio privado de interés público: la LGT no menciona un concepto previo, solo señala que son aquellos denominados de radiodifusión y que incluyen emisiones sonoras y de televisión<sup>69</sup>, entonces estas actividades privadas, son la actuación de la iniciativa privada, que en algún momento el usuario, por su libertad de elección de medios o fines, elegirá.

---

<sup>66</sup> Artículo 40 de la ley de Telecomunicaciones.

<sup>67</sup> Artículo 41 de la Ley de Telecomunicaciones.

<sup>68</sup> Por ejemplo: en el caso de una entidad privada, sea un banco, ciertamente desarrolla un tipo de actividad, Pero requiere de la utilización del servicio de Telecomunicaciones o contar con infraestructura propias de redes.

<sup>69</sup> Artículo 43 de la Ley de Telecomunicaciones.

Tanto el servicio de radiodifusión sonora y de televisión, tienen el objeto de difundir, información, entretenimiento, opinión, etc., estando vinculados a la vertiente mercantil amparada por el principio de libre iniciativa privada y por el de libertad de Empresa, cuyo ejercicio debe estar amparado por el Estado.<sup>70</sup>

## **2.5 EL TÍTULO ADMINISTRATIVO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES: CONCESIÓN O AUTORIZACIÓN**

En el acápite anterior, se hace la distinción entre servicio público, privado, y privados de interés público, de tal forma que los primeros es la concesión administrativa el título habilitante y, en el caso de los dos últimos, será la autorización.

### **2.5.1 LA CONCESIÓN ADMINISTRATIVA**

La concesión, es una forma de prestación indirecta de los servicios públicos; es decir, supone que la labor de satisfacción de necesidades individuales de importancia colectiva no sea cumplida por una entidad estatal (vía administración directa o a través de empresas estatales), sino por personas a quienes el Estado contractualmente extiende el desarrollo de dichas actividades.<sup>71</sup> En definitiva, se trata de perseguir y obtener el eficaz servicio del interés general, sin escasez de estos servicios para los ciudadanos.

También es una modalidad de gestión de naturaleza contractual, una relación jurídica pública en la que influyen las potestades de la Administración y cuyos márgenes de actuación han sido delimitados en la ley.

La ley general de telecomunicaciones establece qué modalidades de servicios son caracterizados como servicios públicos y por tanto requieren del otorgamiento de concesiones para su desarrollo por privados y en casos de no recibir la misma calificación los otros servicios, el título habilitante puede consistir en licencias, autorizaciones, permisos o en un simple registro.

---

<sup>70</sup> ZEGARRA. Óp. Cit. Pp. 328.

<sup>71</sup> Concesión Administrativa e Iniciativa Privada, [Ubicado el 23 VI 2016] Obtenido en: [HTTP/Dialnet-ConcesionAdministrativaEIniciativaPrivada-5110170.pdf](http://dialnet.concesionadministrativaeliniciativaprivada-5110170.pdf)

El objeto general de este contrato es otorgar a la empresa concesionaria la concesión para prestar, el servicio portador y los servicios finales que se especifican i) servicio de telefonía fija local; ii) servicio de teléfonos públicos; iii) servicio portador local, incluyendo el arrendamiento de líneas y circuitos<sup>72</sup>, sujeta a los términos y condiciones que se detallan, en concordancia con lo establecido en la ley de telecomunicaciones, su reglamento, tratados relevantes y demás normas que sean aplicables a la prestación de tales servicios.

El Artículo 129° del Reglamento citado menciona los Derechos de los concesionarios,

1. Prestar el servicio y percibir del usuario, como retribución por los servicios que presta, la tarifa que se fije siguiendo la metodología pactada en el contrato de concesión.
2. Transferir la concesión a otra persona, previa aprobación expresa del Ministerio.
3. Subcontratar en los casos específicos que se determine en el contrato de concesión.
4. Verificar que sus abonados o usuarios no hagan mal uso de los servicios que les preste. Si de tal verificación se desprendiese un uso fraudulento o indebido, pondrá tales hechos en conocimiento de Osiptel, para que éste adopte las medidas necesarias para que cese la irregularidad. Cuando no sea posible la intervención inmediata de Osiptel, el concesionario podrá proceder cautelarmente a desconectar de la red cualquier aparato, equipo, dispositivo o sistema que afecte gravemente los derechos de concesión o produzca daños muy graves en sus redes de telecomunicaciones. De ello dará cuenta, en el plazo máximo de 48 horas, al Ministerio y a Osiptel.
5. Ofertar sus servicios y/o tráfico a terceros, a través de comercializadores acreditados ante el Ministerio, respetando los principios de neutralidad y no discriminación.
6. Los demás que se pacten en el contrato de concesión o que se deriven de la Ley y del Reglamento.

---

<sup>72</sup> CONTRATO DE CONCESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO PORTADOR Y SERVICIO TELEFÓNICO LOCAL DE LAS CIUDADES DE LIMA Y CALLAO POR LA COMPAÑÍA PERUANA DE TELÉFONOS S.A. [Ubicado el 23 VI 2016] Obtenido en: [https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Sector\\_telecomunicaciones/Renov\\_contrato\\_tefefonica/Contrato-04.pdf](https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Sector_telecomunicaciones/Renov_contrato_tefefonica/Contrato-04.pdf)

Por su parte, el artículo 130° establece as Obligaciones del concesionario:

1. Instalar, operar y administrar el servicio de acuerdo a los términos, condiciones y plazos previstos en el contrato de concesión.
2. Instalar la infraestructura que se requiera para la prestación del servicio que se otorga en concesión, cumpliendo las normas municipales o de otros organismos públicos, las cuales no podrán constituir barreras de acceso al mercado.
3. Prestar el servicio en forma ininterrumpida, salvo caso fortuito o fuerza mayor, en la que se dará preferencia a comunicaciones de emergencia.
4. Otorgar las garantías que le exige el Ministerio para el cumplimiento del contrato, de la Ley y del Reglamento, en la forma y montos que se exijan, cuando le sean solicitadas.
5. Establecer una vía expeditiva para atender los reclamos de los usuarios en los términos y plazos que fije Osiptel.
6. Pagar oportunamente los derechos, tasas, canon y demás obligaciones que genere la concesión.
7. Proporcionar al Ministerio y a Osiptel información que éstos le soliciten, y en general brindar las facilidades para efectuar sus labores de inspección y verificación
9. Informar a Osiptel de cualquier cambio o modificación referente a acuerdos con el usuario, condiciones de interconexión o tarifas.
10. Hacer de conocimiento de los interesados la información sobre descuentos a los comercializadores y otros concesionarios, proporcionando dicha información al Ministerio y a Osiptel cuando se lo soliciten.
11. Las demás que se pacten en el contrato de concesión, que se deriven de la Ley, del Reglamento y demás normas aplicables.

En el Perú, la consideración de la actividad de telecomunicaciones como un servicio público ha hecho que el acceso a la prestación de los servicios correspondientes por parte de los operadores privados se haga a través de la concesión administrativa.<sup>73</sup>

La concesión supone la transferencia de facultades de titularidad pública a un operador privado de telecomunicaciones, la constitución de derechos a favor de este último, el establecimiento de un conjunto de obligaciones vinculadas con la prestación del servicio frente al compromiso de la Administración de garantizar el equilibrio económico financiero de la explotación concedida y de la configuración de un contrato cuya modificación depende de la Administración concedente y del concesionario. Tiene como presupuesto la retención de la Administración de la titularidad de la actividad o servicio correspondiente.

El otorgamiento de una concesión en el sector de las telecomunicaciones, independientemente de la modalidad en que se otorgue (a solicitud o concurso público), genera vinculación estrecha y de tipo contractual entre concedente, representado por el MTC, y el concesionario, que puede ser cualquier empresa operadora de Telecomunicaciones que esté en condiciones de prestar el servicio.

Una de las características técnica concesional, es que la administración pública mantiene funciones de vigilancia y supervisión lo que demuestra que no hay separación entre administración pública titular del servicio y el gestor del mismo servicio, por ello que el esquema de servicio público -concesión, creó un marco jurídico que garantiza la estabilidad y seguridad jurídica de la inversión privada, concesión de telecomunicaciones.

## **2.5.2 AUTORIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

Esta figura se otorga para la habilitación de los servicios de los teleservicios privados y servicios de difusión privados<sup>74</sup> que tienen el carácter de servicios privados de interés público, se prestan bajo el régimen de autorizaciones que son otorgadas por resolución de la Dirección de Gestión, a diferencia de la concesión, que crea un derecho a favor del concesionario, la autorización el derecho a ejercer esa actividad existente con

---

<sup>73</sup> GARCIA DE ENTERRIA, Óp. Cit. Pp.154

<sup>74</sup> Artículo 167 del reglamento de Telecomunicaciones.

anterioridad; de una forma u otra el Estado ejerce un control preventivo administrativo de las actividades a fin de evitar un mal ejercicio de la prestación de servicios.

Es un acto de la administración pública, por medio del cual el particular podrá ejercer una actividad privada pero que necesita estar previamente legitimado, supeditado a que se cumplan requisitos, condiciones o circunstancia que la autoridad valorará.

Más allá de la función de control que ejercerá el Estado, se tratará de encauzar y orientar la actividad por las normas que rijan esta figura.

El artículo 48° de la Ley de Telecomunicaciones, señala que autorización es la facultad que otorga el Estado a personas naturales o jurídicas para establecer un servicio de telecomunicaciones, que no requiera de concesión para instalar y operar equipos de radiocomunicaciones. Corresponde al Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción otorgar estas autorizaciones.

La autorización como término genérico tiene dos connotaciones, en primer lugar, la que se da para ejercer una actividad que, si bien beneficia al autorizado, implica también un servicio público, y, en segundo lugar, la que se da en beneficio directo y exclusivo del titular.

## **CAPÍTULO 3**

### **III. PROCEDIMIENTOS DE RECLAMOS ANTE LAS CONCESIONARIOS**

#### **3.1 LAS CONCESIONARIAS DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES NO SON ENTIDADES ESTATALES**

En nuestra Legislación peruana, no existe una Ley la cual defina “entidad pública”; sucede que puede cada ley, y como lo es en el caso concreto la LPAG enumera lo que podría llegar a ser entidad pública.

El concepto de "Entidad Pública" no podría contradecir a la Constitución y tampoco a las Leyes, normas con rango de Ley o supra legal, cuando estas establecen en su ámbito de aplicación, qué entidades se entienden comprendidas dentro de la Administración Pública.

Cabe señalar, que la única referencia de "Entidad Pública" en la Constitución Política del Perú de 1993 se encuentra en el numeral 5 del artículo 2°, el cual está referido al derecho fundamental de acceso a la información pública y que establece lo siguiente<sup>75</sup>:

*Artículo 2°. - Derechos fundamentales de la persona Toda persona tiene derecho:  
5. A solicitar sin expresión de causa la información que requiera y a recibirla de cualquier entidad pública, en el plazo legal, con el costo que suponga el pedido.  
Se exceptúan las informaciones que afectan la intimidad personal y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional.*

La Ley del Procedimiento Administrativo General-Ley N.º 27444 al abrir su marco normativo, establece el catálogo de las entidades de la Administración Pública. Sin embargo, es puntual en lo que nos interesa, cuando señala en su artículo I, inciso 8 de su Título Preliminar como parte de las entidades públicas a determinadas entidades que, no formando parte del esquema de poder público, son catalogadas como entidades de la Administración en cumplimiento a determinados aspectos<sup>76</sup>.

Actualmente la Administración Pública no es más la sumatoria de aquellas instituciones concebidas del modo clásico, sino también otras de corte especial, que no siendo en realidad parte del aparato público entran en los supuestos de entidades de la Administración Pública; como los son las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen funciones administrativas, en virtud de concesión<sup>77</sup>.

Como bien se ha mencionado la LPAG, tiene como entidad pública de corte especial, a las empresas jurídicas privadas, como los son las concesionarias del servicio de Telecomunicaciones, y ello para garantizar óptimamente el servicio público que se les otorgan a los usuarios y así evitar vulneraciones de sus derechos.

Definitivamente creemos que, las empresas jurídicas privadas, deben acogerse a lo que establezca la LPAG, porque de esta manera el Estado garantiza que el servicio público sea brindado idóneamente, sin embargo, no consideramos que, al ser así, debe

---

<sup>75</sup> Richard Martín Tirado. El Concepto de Entidad Pública en el Ordenamiento Jurídico Peruano y su Incidencia en el Régimen de Organización de la Administración Pública. PP.13

<sup>76</sup> HUAMAN ORDOÑEZ. L. Alberto. Las Personas Jurídicas Privadas que ejercen funciones Administrativas como Entidades Públicas. El Proceso Contencioso como cauce del artículo I, 8. PP. 6.

<sup>77</sup> Óp. Cit

confundirse que las empresas jurídicas privadas son eso, empresas privadas las cuales, pueden dentro de ellas, estipular procedimientos privados que permitan un rápido desarrollo de un mero trámite privado, y que no necesariamente sea calificado como un procedimiento de administración pública propiamente dicha.

Sucede que, en la década del 90 cuando el fenómeno de desregulación de servicios públicos dentro del Derecho Administrativo Económico se atreve a cambiar indiscutiblemente el esquema concebido y hasta entonces prevalente; posición desde la cual el Estado comienza por vender las empresas suyas, pero las dedicadas a las de servicios públicos (v.gr. telecomunicaciones)<sup>78</sup>. En base a esto, las empresas privadas se regocijan en cuanto le sea conveniente en la LPAG.

Es ahí, cuando a pesar de la naturaleza jurídica de los concesionarios del servicio de telecomunicaciones, es de una negociación supervisada, sobre la base de regulaciones que aseguren que en la prestación del servicio de telecomunicaciones se cumpla con los principios de igualdad, no discriminación e igualdad de acceso, las partes tienen un espacio para negociar sus relaciones contractuales privadas. Por ello, los acuerdos de interconexión deben ser supervisados por el Estado como requisito para su validez jurídica, mediante el Organismo Regulador OSIPTEL. De acuerdo al régimen jurídico peruano, la interconexión es obligatoria y una condición esencial de la concesión<sup>79</sup>.

La negociación supervisada que mantiene el Estado a través de Osiptel, frente a los concesionarios del servicio de Telecomunicaciones, además de vigilar el cumplimiento de los principios, se requiere para evitar el monopolio del mencionado servicio, así como la idoneidad del servicio prestado, que es por lo que el usuario paga.

En nuestro país, los Organismos Reguladores son una adaptación del régimen norteamericano de las agencias. La independencia funcional de dichos organismos se justifica en la necesidad de que ejerzan sus funciones técnicas en un escenario alejado de influencias externas (políticas o económicas). Cumplen las funciones de regulación de los grandes servicios públicos y de las obras públicas de infraestructura entregadas en concesión a la inversión privada. Inicialmente se encontraban adscritos al sector al

---

<sup>78</sup> Ibidem

<sup>79</sup> Ibidem

cual regulaban, pero ahora se encuentran adscritos a la Presidencia del Consejo de Ministros. Se puede identificar a los siguientes:

- Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL)
- Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN)
- Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN).
- Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS).

La posibilidad de que una empresa jurídica privada gestione servicios públicos, ya no solo se desarrolla en el campo de la Administración Pública, sino también, en el Social y el más relevante Económico, por este último es que Las concesionarias del Servicio de Telecomunicaciones, están reguladas por la LPAG, en la medida de lo aplicable, y esto debido a la crisis mundial que se atravesó en la época de los 90, de ahí la importancia, no solo del Estado de asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos a todos los habitantes del territorio nacional, sino de las empresas privadas,(las cuales ingresaban a nuestro mercado peruano) estar en un mercado estable, un ambiente competitivo y sin interferencias ajenas a su propósito, de esta manera ser eficaz y conducir a soluciones eficientes con costos ajustados a las necesidades del servicio.

Ahora bien, después de indicar que, en nuestra legislación peruana, no hay norma que defina lo que es entidad pública, pero sí leyes que las enumeran, con la finalidad de establecer cuales son entidades públicas. Consideramos que, si bien es cierto las empresas jurídicas privadas, tal es el caso de las concesionarias del servicio de Telecomunicaciones, por la tendencia moderna en la cual la Administración Pública considera que estas empresas privadas deban acogerse a la LPAG, sin embargo, los servicios públicos mediante los cuales se satisfacen las necesidades no transforman a la persona jurídica privada en cumplimiento de una función pública.

## **3.2 MARCO NORMATIVO DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

Después de mencionar que las concesionarias del servicio de Telecomunicaciones en el Perú son empresas jurídicas privadas y que por concesión le son aplicables determinados artículos de la LPAG, se expondrá el marco normativo de su actuación.

### **3.2.1 LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES**

Primero, las concesionarias del Servicio de Telecomunicaciones se rigen por la ley General de Telecomunicaciones aprobado mediante Decreto Supremo N°06-94-TCC, de fecha 11 de febrero de 1994.

En su artículo 1° señala:

“Las Telecomunicaciones, como vehículo de pacificación y desarrollo, en sus distintas formas y modalidades, se rigen por la presente Ley, por los reglamentos que la complementan y por las disposiciones emanadas de la autoridad competente con sujeción a lo establecido en los tratados y acuerdos internacionales de Telecomunicaciones de los que el Perú es parte. Solamente quedan exceptuados de los alcances de esta norma, aquellos servicios de telecomunicaciones declarados expresamente excluidos por esta Ley. El Estado promueve la convergencia de redes y servicios, facilitando la interoperabilidad de diferentes plataformas de red, así como la prestación de diversos servicios y aplicaciones sobre una misma plataforma tecnológica, reconociendo a la convergencia como un elemento fundamental para el desarrollo de la Sociedad de la Información y la integración de las diferentes regiones del país<sup>80</sup>”.

El Estado por medio de los concesionarios del servicio de Telecomunicaciones, promueve el desarrollo, y contribuye al proceso de globalización<sup>81</sup> porque en la actualidad gracias a ellos podemos estar virtualmente comunicados con cualquier parte

---

<sup>80</sup> *Ibíd*em

<sup>81</sup> “La globalización comprende fundamentalmente la difusión de un nuevo paradigma tecnológico, al mismo tiempo que las formas de vida urbana y familiar, las formas de gestión, la educación y las habilidades de la gente, , los conocimientos, valores y preferencias de la ciudadanía, los procesos productivos, los movimientos financieros, los cambios en los mercados laborales, los diseños organizacionales , los sistemas de información y comunicaciones, las pautas de consumo, publicidad y mercadeo y, por ende, las formas de vida de las sociedades y las personas”  
<http://pendientedemigracion.ucm.es/info/sieterem/impacto.pdf>

del mundo. Por ello el Estado garantiza la calidad y eficiencias del servicio brindado al usuario, así como la regulación sus tarifas.

El Estado, necesita controlar y supervisar que realmente la calidad del servicio sea óptima y eficiente, a fin de promover el desarrollo. Esta tarea la realiza mediante OSIPTEL, el cual, como ya hemos mencionado en el capítulo anterior, es el Órgano descentralizado, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros con autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera, encargado de la normativa, sanciones, etc.

### **3.2.2 DIRECTIVA 047- 2015 DEL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

La Resolución de Consejo Directivo No 015-99-CD/OSIPTEL, publicada el 26 de julio de 1999 y vigente desde el 23 de octubre de 1999, aprobó la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones<sup>82</sup>.

La Directiva menciona las disposiciones generales, las cuales las empresas operadoras del servicio de Telecomunicaciones deben cumplir obligatoriamente para la atención de reclamos, señalando también el Órgano competente<sup>83</sup> para la Solución de Reclamos de Usuarios.

Así como el Estado a través del OSIPTEL, se compromete a fiscalizar las actividades de las concesionarias, para garantizar y cumplir con un adecuado servicio de Telecomunicaciones, mediante esta directiva, se trata de garantizar aún más que este servicio realmente sea eficiente, o de lo contrario tener las suficientes defensas para iniciar un reclamo.

La directiva también señala cuál es el ámbito de aplicación del TRASU en su función de resolver los recursos de apelación y las quejas presentadas por los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

---

<sup>82</sup> Cfr. Exposición de Motivos

<sup>83</sup> Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

Asimismo, menciona la serie de principios que rigen la atención de reclamos, con el fin de evitar quebrantamientos al ingresar un reclamo. Si bien es cierto el artículo claramente señala que estos principios rigen los procedimientos de atención de reclamos, de lo cual se infiere que será a partir del ingreso del reclamo en la empresa operadora, sin embargo, creemos que los principios rigen exactamente los procedimientos que se realizan en el TRASU, cuando (porqué así lo requiere) el reclamo no ha prosperado en solucionarse, por lo que amerita sea elevado al TRASU.

Los procedimientos privados que se realizan dentro de las concesionarias, se rigen también por el contenido de la LPAG, pero es debido a la “eficacia horizontal de los derechos fundamentales de los administrados”<sup>84</sup> y no porque la concesionaria que otorga un servicio público sea una misma institución pública.

Ahora, ciertamente antes de llegar al TRASU, los reclamos se presentan e inician en la empresa OPERADORA, a lo cual en su artículo 3°, se le hace llamar como vía previa ante las empresas operadoras, tema del cual ahondaremos más adelante.

La mencionada Directiva, contiene, las garantías de protección al Usuario, información y orientación al usuario, la solución anticipada de reclamos, los órganos de solución, trámite del procedimiento en general, las formas especiales de conclusión del procedimiento, procedimiento ante la primera vía, procedimiento ante la segunda instancia, formalidades y requisitos de la documentación a ser elevada al TRASU, resoluciones, cumplimiento de las resoluciones y el régimen de sanciones e infracciones.<sup>85</sup> Esta directiva se establece los lineamientos, criterios, y limitaciones que deben seguir las empresas operadoras del servicio de Telecomunicaciones.

---

<sup>84</sup> Son derechos que el hombre tiene por su condición humana y que conserva a pesar de entrar en el estado de sociedad. Se trata de derechos que en términos de I. Kant, “independientemente de un acto jurídico, son derechos que el hombre ostenta no sólo contra la autoridad del Estado, sino también contra los privilegios corporativos y clericales, y contra las prerrogativas económicas y sociales del derecho privado y que tienen por objeto que la persona se desenvuelva de manera libre e igual en sus relaciones particulares.

<sup>85</sup> *Ibídem*

### **3.3 LOS PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS ANTE LOS CONCESIONARIOS DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES**

Como hemos advertido el artículo I del título Preliminar, inciso 8 de la LPAG, establece que sus normas son aplicables a los concesionarios del Servicio Telecomunicaciones, en virtud que eran concesiones y que prestan servicios públicos

Sin embargo, cómo también hemos acotado anteriormente, para que las instituciones puedan registrarse bajo la LPAG, debe estar previamente habilitadas por Ley, sin embargo, los Concesionarios del servicio de Telecomunicaciones, son personas jurídicas Privadas establecidas bajo un régimen privado y que prestan servicios públicos, como los servicios de telecomunicaciones, solo en virtud de una concesión

Por ello, al mencionar la Directiva que, existe una vía previa ante las operadoras del servicio de telecomunicaciones, estaría confundiendo la figura de la delegación con la concesión. En el caso de la delegación estamos aludiendo directamente al ámbito de la competencia de las entidades de la Administración Pública,

De acuerdo con el artículo 67° de la LPAG, la delegación es una facultad de las entidades de la administración Pública, por la cual se admite delegar el ejercicio de la competencia conferida a sus órganos en otras entidades cuando existan circunstancias de índole técnica, económica, social o territorial que lo hagan conveniente <sup>86</sup>, en cambio, la concesión administrativa es el acto por medio del cual el Estado otorga a un particular la prestación de un servicio público, la explotación de bienes del dominio público, o bien, la realización de ambas actividades, otorgando un derecho en favor de aquél, que no tenía,<sup>87</sup>

No obstante, como se ha venido mencionando consideramos que, no son Administración Pública, las personas jurídicas que ejercen función administrativa en virtud a una concesión, porque así lo estableció el artículo I del título Preliminar numeral 8 de la LPAG, como el caso de las concesionarias del servicio de Telecomunicaciones. No debería ser de ese modo ya que una persona jurídica que no está contemplada en

---

<sup>86</sup> Derecho Administrativo [Ubicado el 23 X 2018] Obtenido en <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/viewFile/13501/14127>

<sup>87</sup> Concesión Administrativa [Ubicado el 27 IX 2018] Obtenido en <https://sjf.scjn.gob.mx/sjfsist/Documentos/Tesis/2005/2005171.pdf>

la organización del Estado, y cuyas funciones no provienen de la Constitución o la Ley y que no pertenece al régimen del Derecho Público, no pueden ser consideradas como entidades de la Administración Pública.<sup>88</sup>

### **3.3.1 ¿EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS EN LOS OPERADORES ES UN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO?**

El procedimiento administrativo, implica el desarrollo formal de las acciones que se requieren para concretar la intervención administrativa necesaria para la realización de un determinado objetivo. Su propósito es la concreción de un acto de carácter administrativo<sup>89</sup>.

Consideramos que ese carácter no lo tienen los procedimientos de los concesionarios de Telecomunicaciones, porque son empresas privadas, que si bien es cierto brindan un servicio público, esto lo hacen gracias una concesión de servicios, y está concesión se otorga siempre y cuando haya una norma previa habilitante, sin embargo, ello no cambia su condición esencial de ser una empresa privada.

La obligación de respetar etapas y estrictos pasos formales les otorgan garantías a los ciudadanos, un detalle que marca la diferencia entre la actuación pública y la actividad privada. Esta garantía está regida y controlada por el ordenamiento jurídico y por la seguridad de que la información puede ser conocida y controlada por todos los individuos<sup>90</sup>.

De esta manera, solo las instituciones públicas, deben respetar el procedimiento administrativo que sirve para garantizar la actuación administrativa, la cual no puede ser arbitraria y discrecional debido a que debe someterse a las reglas del procedimiento, ya que debe respetar como ya se ha mencionado los principios fundamentales.

Después de haber mencionado el aspecto general del procedimiento administrativo, podemos advertir que, si bien es cierto dentro de la Empresa Operadora de

---

<sup>88</sup> Derecho Administrativo [Ubicado el 23 X 2018] Obtenido en <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/viewFile/13501/14127>

<sup>89</sup> Procedimiento Administrativo, [Ubicado el 23 X 2018] Obtenido en <http://definicion.de/procedimiento-administrativo/>

<sup>90</sup> *Ibíd*em

Telecomunicaciones, se inician procedimientos, ya sea por tramitar un servicio, por reclamar sobre un servicio, etcétera, no tiene ese carácter de administrativo, porque no son empresas públicas, sino que son privadas por lo que sus procedimientos también son privados.

Entonces podemos decir que, respecto de los procedimientos de reclamos, que se inician ante los concesionarios del servicio de Telecomunicaciones, son procedimientos meramente privados, resueltos por la misma empresa de telecomunicaciones.

Los procedimientos Administrativos generan actos administrativos, en ejercicio de una potestad pública conferida por una norma con rango de ley, se circunscriben a la materia específica y deben dictarse dentro del plazo determinado por la ley autoritativa respectiva.<sup>91</sup>.

### **3.3.2 ¿SE PODRÁ DENOMINAR VÍA ADMINISTRATIVA PREVIA AL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS INICIADOS ANTE LAS EMPRESAS OPERADORAS?**

Consideramos que no, porque como ya hemos mencionado en los capítulos anteriores, las empresas operadoras del Servicio de Telecomunicaciones, a pesar de brindar un servicio público, éstas siguen siendo privadas, de manera tal que, los reclamos que se inicien, son meramente de naturaleza privada,

No pueden acogerse, al numeral 8° del artículo I del título preliminar de la LPAG, en el que establece que son Administración Pública “Las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia”

Por ello, no pueden ejercer función administrativa porque no existe una norma con rango de ley que disponga que las concesionarias del servicio de Telecomunicaciones son entidades públicas, tan solo se les ha otorgado una concesión para la gestión técnico material del servicio de Telecomunicaciones. Entonces, los reclamos que se inician ante las concesionarias de telecomunicaciones, deben resolverse como

---

<sup>91</sup> Conceptos Necesarios de Jerarquía Normativa, [Ubicado el 23 X 2016] Obtenido en: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/contribuyente/2016/07/06/conceptos-necesarios/>

procedimientos privados, emitiendo una respuesta rápida, sin necesidad de seguir plazos u otros establecidos en la LPAG.

Consideramos además que, si las concesionarias del servicio de telecomunicaciones, deben resolver un reclamo interpuesto ante ellas, al acogerse a lo dispuesto en la LPAG, se generaría una desventaja para el usuario, ya que, los plazos, son mucho más extensos, y esto es así debido a que, el contenido de la LPAG, es para instituciones meramente públicas, entendiéndose que es necesario por el profundo análisis de las controversias que deben resolver, teniendo en cuenta que ello afectaría el interés general, lo que no ocurre en la resolución del reclamo interpuesto ante concesionaria del servicio de telecomunicaciones.

## CONCLUSIONES

1. Las entidades que forman parte de la Administración Pública no tienen un tratamiento uniforme en el ordenamiento jurídico peruano, tal es el caso de las personas jurídicas del régimen privado a las que se refiere el numeral 8 del artículo I de la LPAG, las cuales no son propiamente entidades de la administración Pública, puesto que no ejercen potestades administrativas y tampoco están incluidas en la organización del Estado peruano. No obstante, la LPAG afirma que les son aplicables algunas disposiciones suyas.
2. Con la LPAG las entidades públicas no son ya las clásicamente así entendidas, sino también lo son las (personas jurídicas bajo el régimen privado) que cumplen, desplazando al Estado, el cometido de la prestación efectiva de servicios públicos o en todo caso asumen una función administrativa mediante concesión, delegación o autorización del poder público.
3. Los procedimientos de reclamos tramitados inicialmente ante las concesionarias del Servicio de Telecomunicaciones, pese a prestar un servicio público, son procedimientos privados debiendo regirse por las establecidas por las propias concesionarias, solo en el momento que se eleven a OSIPTEL, se resuelvan con las normas pertenecientes a entidades públicas, y OSIPTEL haya reglamentado, mediante la directiva 045-2015.
4. La tendencia Moderna es de incorporar Empresas Privadas en la Administración, a fin de proteger los Derechos en los que el Estado tiene interés directo, ello no las transforma en Entidades Públicas, sin embargo, tiene relevancia en cuanto a las Iniciativas Privadas ya que, gracias a ello, resulta eficaz que estas favorezcan en la Economía Peruana.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CAVERO BARTRA, JOSÉ. Procedimiento Administrativo General. Exposición de Motivos, Perú, 7ma edición editorial Rodhas, 2005.
- CESPEDES ZAVALA, Adolfo. Ley de Procedimiento administrativo General. Diez años después. Libro de ponencias de las jornadas por los años de la ley de Procedimiento Administrativo General, Palestra Editores, 2011.
- BLIGIERI, ALBERTO. Manual de Derecho Administrativo. Perú, Ara editores, 2003.
- BREWER- CARIAS, Allan, Principios del Procedimiento Administrativo en América Latina, Legis, 1 edición, 2003
- DANOS ORDOÑEZ, Jorge; El régimen de los contratos estatales en el Perú. Las concesiones de servicios públicos, Perú, 2001.
- DANOS ORDÓÑEZ, Jorge. Los organismos reguladores de los servicios públicos en el Perú: Su régimen jurídico, organización, funciones de resolución de controversias y de reclamos de usuarios. Lima: Jurista, 2004
- HERRERO DE EGAÑA, Juan Manuel. Ley del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y procedimiento Administrativo común, Pamplona, editorial Aranzadi. S.A, 1999.
- ZEGARRA VALDIVIA, Diego. “SERVICIO PÚBLICO Y REGULACIÓN Marco institucional de las TELECOMUNICACIONES En el Perú”, Lima, 2005
- ZEGARRA VALDIVIA, Diego. “EL SERVICIO PÚBLICO Fundamentos”, Lima, 2005.
- VIGNOLO CUEVA, Orlando. “Teoría de los Servicios Públicos”, Perú, 2009.
- LAGUNA DE LA PAZ, José Carlos. “SERVICIOS DE INTERÉS ECONÓMICO GENERAL”, Navarra
- ZEGARRA VALDIVIA, Diego. “Estado y Servicios Públicos”. Lima. 2006.
- GUZMAN NAPURÍ, Christian. “INTRODUCCION AL DERECHO PÚBLICO ECONOMICO. Lima, página blanca editores,1 edición, 2004
- GUZMAN NAPURI, Christian. La Administración Pública y el Procedimiento administrativo General. Lima, página blanca editores,1 edición, 2004
- L.A POMED SANCHEZ. “Fundamentos y Naturaleza Jurídica de las Administraciones Independientes”

- SOUVIRON MORENILLA. “La actividad Administrativa...”
- FERNANDEZ RAMOOS, S. “La actividad. administrativa de inspección”. Ed. Comares, Granada, 2009.
- RUIZ ELDREGE, Alberto. Manual de Derecho Administrativo. Segunda edición revisada, Gaceta jurídica, Lima, 2000.
- RODRÍGUEZ ARANA, José, Comentarios a la Ley General de Telecomunicaciones, Ed. La ley, Madrid, 2004, pp.118-119.
- CALAFEIL, Jorge, Teoría General de la Concesión, México, 2002.
- PALOMAR OLMEDA, Alberto. Derecho de la Función Pública. Régimen de los Funcionarios Públicos. Quinta Edición. Editorial Dykinson. Madrid. 2000.
- DANOS ORDÓÑEZ, Jorge. Los organismos reguladores de los servicios públicos en el Perú: Su régimen jurídico, organización, funciones de resolución de controversias y de reclamos de usuarios. Lima: Jurista, 2004.
- TESIS DE REYNA ALFARO, Luis Miguel y VENTURA SAAVEDRA, Karen. *Los servicios Públicos en el Perú”: una visión preliminar*. Lima. 2010.
- TOVAR GIL, Javier. Discurso de Inauguración del Seminario. Las Telecomunicaciones y su impacto en el Desarrollo del País- A cinco años de la reestructuración del mercado”, Lima, Swissotel, 1999.
- TOVAR MENA, Teresa. Derecho de la Competencia y Telecomunicaciones, Lima, Ara Editores E.I.R.L.,2006.
- VIGNOLO, Orlando. Teoría de los Servicios Públicos”- Lima. 2009.
- Tesis de ALEMÁN ZAPATA, Ricardo. Servicios Públicos, Servicios de Telecomunicaciones en Bolivia. Bolivia, 2011, PP. 3.
- MARTINEZ LOPEZ-MUÑIZ, J.L, “En torno a la nueva regulación de los servicios esenciales económicos en red, en El Derecho Administrativo en el umbral del siglo XXI, Valencia, 2000, pp279.280
- BIELSA, Rafael. Derecho Administrativo, Roque Depalma Editor, Buenos Aires, 2006, pp. 463.
- FERNÁNDEZ Tomas- GARCÍA DE ENTERRIA, *Curso de Derecho Administrativo*, duodécima edición, Madrid, 2004.
- GONZALES MORAS, Juan. “Los Servicios Públicos en la Unión Europea y el Principio de Subsidiariedad”. Primera Edición, Editorial Ad Hoc, Buenos Aires, 2000.

## RECURSOS ELECTRÓNICOS

- Las formas de gestión de los servicios públicos, 2010 [ ubicado el 25 V 2015] Obtenido en [http://www.eumed.net/gestion\\_servicios\\_publicos.html](http://www.eumed.net/gestion_servicios_publicos.html)
- Los organismos reguladores de los servicios públicos en el Perú: Su régimen jurídico, organización, funciones de resolución de controversias y de reclamos de usuarios. [ubicado el 14 de V 2015] obtenido en <https://www.administracion.usmp.edu.pe/Peru-Organismos-Reguladores-de-los-Servicios-Publicos.pdf>
- Reglamento para Reclamos de Usuarios Y operadores, 2006 [Ubicado el 13. V.2015] Obtenido en <https://www.telcor.gob>.
- Servicios Públicos en el Perú: una visión preliminar, 2012, [ubicado el 20 V 2015] obtenido en <https://www.biblio.juridicas.unam>
- LANDA CHAPARRO, consuelo. servicio público “órgano supervisor de la inversión privada en telecomunicaciones (osiptel)” 2013 [ ubicado el 17 VI 2017] Obtenido en: <http://es.slideshare.net/consuelo0410/trabajo3-servicio-osiptel?related>
- REYNA ALFARO, Luis Miguel y VENTURA SAAVEDRA Karen, Los Servicios Públicos en el Perú: Una Visión Preliminar. 2008. 2013 [ ubicado el 17 VI 2017] Obtenido en: <http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Servicios-P%C3%BAblicos-en-el-Per%C3%BA-UNAM.pdf>
- LA PRESTACIÓN PRIVADA DE SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL Y BUENAS PRÁCTICAS CORPORATIVAS 2013 [ ubicado el 17 VI 2017] Obtenido en: <http://www.sindic.cat/site/unitFiles/3606/La%20prestacion%20privada%20de%20servicios%20de%20interes%20general%20def.pdf>
- SÁNCHEZ LUQUE, Guillermo. ¿Las empresas prestadoras de servicios públicos privadas son entidades estatales? 2007. [ ubicado el 17 VI 2017] Obtenido en: <http://www.lexbasesa.com/FrontPageLex/libreria/cl0003/2-19677-regimen-juridico-de-las-empresas-de-servicios-publicos-empresas-de-servicios-publicos.htm>
- VÉLEZ ÁLVAREZ Luis Guillermo. ¿TIENEN FUTURO LAS EMPRESAS PUBLICAS EN LA PROVISION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS? \* 2010. [ ubicado el 17 VI 2017] Obtenido en: <http://bdigital.unal.edu.co/26138/1/23690-82699-1-PB.pdf>

## NORMATIVIDAD

- Ley Procedimiento Administrativo General- Ley 27444, Lima, Editorial Grafica Bernilla, 2013.
- LEY N.º 27336- Ley de desarrollo de las funciones y facultades del organismo supervisor de inversión privada en telecomunicaciones – osiptel del 2001.
- Organismo supervisor de inversión privada en telecomunicaciones - osiptel reglamento de organización y funciones-rof 2015 [15 VI 2015] obtenido en: <https://www.osiptel.gob.pe/categoria/quienes-somos>
- OSIPTEL: “GLOSARIO DE TERMINOS EN TELECOMUNICACIONES EN PERU; Lima, Perú, 2005.
- OSIPTEL. Las Telecomunicaciones en el Perú: Mercado de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, OSIPTEL, mayo 2004.
- RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N.º 006 -2012-CD/OSIPTEL. MODIFICACIÓN DE LA DIRECTIVA QUE ESTABLECE LAS NORMAS APLICABLES A LOS PROCEDIMIENTOS DE ATENCION DE RECLAMOS DE USUARIOS, Lima, 2012 [[ubicado el 18.VI 2015]. obtenido en <https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Norma/MarcoNormatUsuarios/Res-006-2012-CD.pdf>
- REGLAMENTO GENERAL DE OSIPTEL PARA LA SOLUCION DE CONTROVERSIAS ENTRE EMPRESAS. Principios del Procedimiento, [Ubicado 20. X. 2015]. Obtenido en: <https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Norma/SoluControversias/res0102002CDOSIPTELreggen.pdf>
- Directiva Que Establece Las Normas Aplicables A Los Procedimientos De Atención De Reclamos De Usuarios De Servicios Públicos De Telecomunicaciones. Principios por los que se rige el procedimiento de atención de reclamos de usuarios. [Ubicado 20. X. 2015]. Obtenido en: <https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Norma/MarcoNormatUsuarios/res01599CDOSIPTELdir.pdf>
- • Ley Procedimiento Administrativo General- Ley 27444, Lima, Editorial Grafica Bernilla, 2013.
- LEY N.º 27336- Ley de desarrollo de las funciones y facultades del organismo supervisor de inversión privada en telecomunicaciones – osiptel del 2001.