



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**



TESIS

**EL EJERCICIO DE LA FUNCIÓN SANCIONADORA POR PARTE DEL
OSIPTEL ANTE LAS VULNERACIONES A LOS DERECHOS DE LOS
USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
ABOGADO.

PRESENTADO POR: Bach. Josselyn Melissa Carrion
Puma

ASESOR: Dr. Anselmo Díaz Silva

**CUSCO – PERÚ
2018.**

**RESUMEN**

El presente trabajo de investigación surge debido a que me encuentro laborando en la Oficina Desconcentrada de OSIPTEL Cusco, donde he podido notar el constante malestar de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, que consideran que en algunas circunstancias son víctimas de un comportamiento abusivo por parte de las empresas operadoras, y perciben que no se respetan sus derechos, peor aún, que ante dichas vulneraciones aparentemente no se imponen sanciones a las empresas infractoras; es necesario recordar que las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones se encuentran bajo la regulación, supervisión y fiscalización del OSIPTEL, siendo el ente encargado de velar el cumplimiento de los contratos de concesión para lograr la adecuada regulación del mercado de telecomunicaciones. Siendo los servicios de telecomunicaciones, y el acceso a estos, un derecho fundamental reconocido en la normatividad vigente, corresponde al Estado a través de su organismo regulador velar porque se brinde la adecuada prestación de dichos servicios, y ante su incumplimiento correspondería la imposición de una sanción, en proporción a la afectación de los usuarios. La presente investigación buscar potencializar la función sancionadora del OSIPTEL, no solo para que las sanciones cumplan una finalidad correctiva de las conductas de las empresas operadoras, o como elemento disuasivo que prevenga la comisión de futuras infracciones, sino también para recuperar la confianza del usuario, que a lo largo de los últimos años no ha visto atendido el mandato constitucional que señala que el Estado debe defender el interés de los consumidores y usuarios, con la consiguiente afectación a la legitimidad de los objetivos de OSIPTEL, que están fundamentalmente enfocados hacia la protección y el empoderamiento de los usuarios, para lo que el Derecho Administrativo Sancionador pretende proteger los derechos de los ciudadanos de una forma indirecta ya que nos encontramos ante un Derecho eminentemente preventivo, que tiende a que los ciudadanos y las empresas no incurran en aquellas conductas que puedan provocar la lesión de los derechos de los demás o vulneren el interés general. De ahí que se considere que para imponer una sanción basta con que se haya producido el incumplimiento de una norma dictada para proteger determinado bien o derecho. Considero que transcurridos casi 18 años de la privatización de las telecomunicaciones en el Perú ha llegado el momento de realizar algunos aportes que sirvan como línea de base para futuras y más profundas investigaciones.

PALABRAS CLAVES: Derechos de los usuarios, los servicios de telecomunicaciones, procedimiento administrativo sancionador y usuario de los servicios de telecomunicaciones.

**ABSTRACT**

The present investigation work arises due I am currently working in the OSIPTEL de-concentrated office, where I can notice unpleased public telecommunications services users. These users consider that in some circumstances they are victims of an abusive behavior by these companies; they also perceive that their rights are not being respected; even worse that there are not any fines or sanctions for these companies. It is important to remember that these operating companies are under regulation, supervision and audit of OSIPTEL which is the entity responsible for ensuring proper compliance of the contracts of concession to achieve the correct and adequate regulation of the telecommunications market. Being the telecommunication services and the access to these ones a fundamental right recognized by current normativity, it is for the member state through its regulatory agency to ensure that appropriate provision of services, and given her non-compliance would correspond a sanction in proportion to the annoyance caused to users. The present work seeks to optimize the punitive function of OSIPTEL, not only for making sanctions to comply their corrective purpose for operating companies, or like dissuasive element that prevents the commission of future infringements, also to regain full consumer confidence that along time has not seen this constitutional right attended which points out that the state should defend the right of consumers and users, and consequent affectation of the legitimacy of the objectives pursued by OSIPTEL that are essentially focused to the protection and legal empowerment of users, which for the administrative law penalties intends to protect the right of citizens in an indirect way. We are faced with an eminent preventive right that guides citizens and companies not to incur in those practices that may cause the violation of some rights of general interest, thus that it is considered that to impose a sanction is just enough that the non-compliance has occurred in a dictated form to protect the state or right. I believe that after almost 18 years of the privatization of telecommunications in Peru is time to make some valuable contributions that work as a base line for future and more profound investigations.

KEY WORDS: Administrative law penalties, Telecommunication services, users rights, telecommunication users