



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



TESIS

ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES PARA FINES DE CONTRATACIÓN NO SOLICITADA DE EQUIPO TERMINAL EN EL PERIODO 2022-2023 EN LA CIUDAD DEL CUSCO.

Línea de Investigación: Estado Constitucional- Reforma del Estado

Presentado por:

Bach. Diana Palomino Mora

Código ORCID:

<https://orcid.org/0009-0000-9988-3410>

Para optar el título profesional de Abogada

Asesor:

Mgtr. Marco Antonio Marroquín

Muñiz

Código ORCID:

<https://orcid.org/0000-0002-6281-1808>

CUSCO – PERÚ

2023



Metadatos

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Diana Palomino Mora
Número de documento de identidad	N° 72216911
URL de Orcid	https://orcid.org/0009-0000-9988-3410
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Marco Antonio Marroquín Muñoz
Número de documento de identidad	N° 23858845
URL de Orcid	https://orcid.org/0000-0002-6281-1808
Datos del jurado	
Presidente del jurado (jurado 1)	
Nombres y apellidos	Julio Trinidad Rios Mayorga
Número de documento de identidad	N° 23821151
Jurado 2	
Nombres y apellidos	Miluska Flores Medina
Número de documento de identidad	N° 42127193
Jurado 3	
Nombres y apellidos	Marleny Concha Perez
Número de documento de identidad	N° 23986178
Jurado 4	
Nombres y apellidos	Carlos Eduardo Jayo Silva
Número de documento de identidad	N° 40114932
Datos de la investigación	
Línea de investigación de la Escuela Profesional	Estado Constitucional- Reforma del Estado



ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES PARA FINES DE CONTRATACIÓN NO SOLICITADA DE EQUIPO TERMINAL EN EL PERIODO 2022-2023 EN LA CIUDAD DEL

Submission date: 14-Mar-2024 09:48AM (JTC-0500)

Submission ID: 2320308978

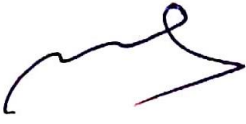
File name: TESIS_FINAL-_DIANA_PALOMINO_MORA.docx (513.21K)

Word count: 30519

Character count: 173267

CUSCO.

by DIANA PALOMINO MORA


23858849



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



TESIS

ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES PARA FINES DE CONTRATACIÓN NO SOLICITADA DE EQUIPO TERMINAL EN EL PERIODO 2022-2023 EN LA CIUDAD DEL CUSCO.

Línea de Investigación: Estado Constitucional- Reforma del Estado

Presentado por:

Bach. Diana Palomino Mora

Código ORCID:

<https://orcid.org/0009-0000-9988-3410>

Para optar el título profesional de Abogada

Asesor:

Dr. Marco Antonio Marroquín

Muñoz

Código ORCID:

<https://orcid.org/0000-0002-6281-1808>

CUSCO - PERÚ

2023



ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES PARA FINES DE CONTRATACIÓN NO SOLICITADA DE EQUIPO TERMINAL EN EL PERIODO 2022-2023 EN LA CIUDAD DEL CUSCO.

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

7%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	hdl.handle.net Internet Source	2%
2	Submitted to Universidad Andina del Cusco Student Paper	1%
3	repositorio.uns.edu.pe Internet Source	1%
4	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Student Paper	<1%
5	repositorio.uandina.edu.pe Internet Source	<1%
6	repositorio.untrm.edu.pe Internet Source	<1%
7	cdn.www.gob.pe Internet Source	<1%
8	Submitted to Universidad Ricardo Palma Student Paper	<1%

23858849

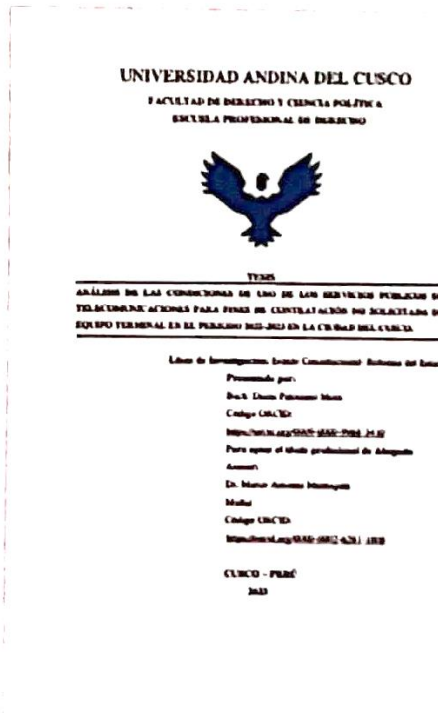


Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author: DIANA PALOMINO MORA
 Assignment title: ANALISIS DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS ...
 Submission title: ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS ...
 File name: TESIS_FINAL-_DIANA_PALOMINO_MORA.docx
 File size: 513.21K
 Page count: 116
 Word count: 30,519
 Character count: 173,267
 Submission date: 14-Mar-2024 09:48AM (UTC-0500)
 Submission ID: 2320308978




2320308978



RESUMEN

Tengo a bien poner a su disposición el presente trabajo de Tesis que lleva como título **“ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES PARA FINES DE CONTRATACIÓN NO SOLICITADA DE EQUIPO TERMINAL EN EL PERIODO 2022-2023 EN LA CIUDAD DEL CUSCO”**, lo cual esta investigación tiene como objetivo fundamental establecer si mediante la modificación de la norma del *“Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”*, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTTEL, y actualmente siendo denominada, *“La Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”* aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00172-2022-CD/OSIPTTEL, ha logrado afianzar acerca de las *Contrataciones de los Servicios Públicos en Telecomunicaciones*, especialmente en los casos de contratación de equipos terminales, generando la satisfacción del usuario al momento de solicitar un servicio a través de los mecanismos de contratación conforme lo establece el (Arts. 19) de la presente norma, no obstante si dicha satisfacción viene complementada con la eficacia y celeridad del procedimiento administrativo que es regulado mediante el *Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Los Servicios Públicos de Telecomunicaciones*, ya que en el periodo del año 2017-2022, se incrementó de manera progresiva reclamos por contratación no solicitada ante diversas empresas de telecomunicaciones, más aún que en el año 2020, ante una situación crítica por el virus SARS-COV 2 o también conocido como el “COVID-19”, el País dispuso la emergencia sanitaria y con ello contrajo el traslado hacia la virtualidad desde su inicio (Data, 2022), lo cual género que se comercialicen con mayor incremento servicios a través de sitios web o vía telefónica, siendo estos mecanismos de contratación los más utilizados para sustraer equipos terminales y con ello obtener un aprovechamiento económico para el Ciber-delincuente y a la paralela la incrementación de denuncias sobre el Delito de Suplantación de Identidad, Fraude informático, entre otros, siendo este sancionado en la Ley De Delitos Informáticos N° 30096, dando como



the Single Ordered Text of the Telecommunications Law, approved by (Ministerial Resolution No. ° 111-2009-MTC/03), where it states that every person has the right to the Inviolability and Secrecy of Telecommunications, as well as mentioning article 65 of our Political Constitution of the Peruvian State where it establishes that the state defends the interest of consumers and users, in this understanding the state has the obligation to guarantee the right to information about the goods and services that are available to them in the market.

In this research, the practical implications to be obtained are: that through the modification of the rule, complaints about unsolicited hiring have decreased and that when hiring a terminal equipment, whether it is a person (natural and/or legal) , there is security and guarantee that the purchase is effective, preventing illicit actions from the subject. From the actions carried out by the operating companies, when providing a service to the user, we have been able to determine that in 2022, there were technical and legal deficiencies at the time of contracting a service, so that since there was a lack of security in the norm and the questioning of the absence of ethical principles that govern a worker, resulted in an increase in the filing of claims and complaints, for this reason it increased the lack of credibility and user dissatisfaction.

That is why through this investigation we want the process of contracting terminal equipment to be applied in its correct use and safeguard the legal security of users and this will depend on whether the modification of the standard is optimal and effective.

Finally, specify that the Methodological Design to be carried out is a qualitative approach through which it is intended to carry out an in-depth analysis of the standard, together with the use and collection of a wide variety of information such as: life stories, personal experience, observations. , historical texts, videos, among others that describe the environment, problematic situations and meanings of life, being an inductive that seeks to understand the complexity of reality. (Robles, s.f.).

KEYWORDS: OSIPTEL, Contract, Terminal Equipment, Satisfaction, User, Telecommunications Companies, Impersonation, Identity.