

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
E.A.P. DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS



UNS
UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL SANTA

“La necesidad de informar, *ex ante* de contratar, la facultad de las operadoras de incrementar la tarifa de los servicios públicos de telecomunicaciones durante la vigencia del contrato”

Tesis para obtener el título profesional de abogada

Autora:

Bach. Cotrina Teatino Neyda Tabita

Asesor:

Mg. Chala Velásquez Lionel Juliano

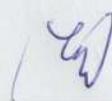
Código ORCID: 0009-0001-8454-3074

NUEVO CHIMBOTE – PERÚ

2023

HOJA DE CONFORMIDAD DEL ASESOR

La presente tesis “La necesidad de informar, *ex ante* de contratar, la facultad de las operadoras de incrementar la tarifa de los servicios públicos de telecomunicaciones durante la vigencia del contrato”, ha sido elaborada según el reglamento para obtener el título profesional de abogada, mediante la modalidad de Tesis, por tal motivo firmo el presente trabajo en calidad de asesor.

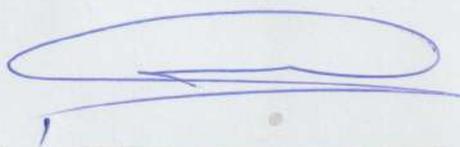


Mag. Chala Velásquez Lionel Juliano
Código ORCID: 0009-0001-8454-3074
ASESOR

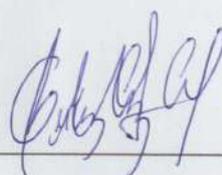
HOJA DE CONFORMIDAD DEL JURADO EVALUADOR

Concluida la sustentación de la tesis titulada *“La necesidad de informar, ex ante de contratar, la facultad de las operadoras de incrementar la tarifa de los servicios públicos de telecomunicaciones durante la vigencia del contrato”*, se considera aprobada a la bachiller Neyda Tabita Cotrina Teatino código 0201335017.

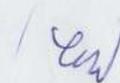
Revisado y aprobado por el jurado evaluador designado mediante Resolución n.º 142-2020-UNS-CFEH del 5 de diciembre de 2020.



Ms. Julio C. Cabrera Gonzáles
PRESIDENTE
DNI: 17805269
Código ORCID: 0000-0002-1387-6162



Ms. Milagritos Gutiérrez De La Cruz
INTEGRANTE
DNI: 43971856
Código ORCID: 0000-0003-3132-9549



Ms. Lionel Chala Velásquez
INTEGRANTE
DNI: 32739879
Código ORCID: 0009-0001-8454-3074



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES



ACTA DE CALIFICACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el distrito de Nuevo Chimbote, en el Aula B1- Pool B- Campus 1 de la UNS, siendo las siete de la noche del día veinticinco de julio del año dos mil veintitrés, se reunió el Jurado Evaluador presidido por el Mtr. Julio César Cabrera Gonzales; teniendo como integrantes a la Mg. Milagritos Elizabeth Gutiérrez Cruz (Secretaria) y Mg. Lionel Juliano Chala Velásquez; para la sustentación de Tesis para optar el Título de ABOGADA de la Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas **Neyda Tabita Cotrina Teatino**, quien expuso y sustentó el trabajo intitulado: *“La necesidad de informar, ex ante de contratar, la facultad de las operadoras de incrementar la tarifa de los servicios públicos de telecomunicaciones durante la vigencia del contrato”*.

Terminada la sustentación, la graduada respondió las preguntas formuladas por los miembros del Jurado.

El Jurado después de deliberar sobre aspectos relacionados con el trabajo, contenido y sustentación del mismo y con las sugerencias pertinentes declara: APROBAR POR UNANIMIDAD a la Bachiller antes mencionada, según el Art. 71 del Reglamento General para obtener de Grados y Títulos de la UNS.

Siendo las OCHO CON CUARENTA de la noche del mismo día, se da por terminado el acto de sustentación.

Presidente

Secretaria

Integrante



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Neyda Tabita Cotrina Teatino
Título del ejercicio: JURADA DE SUSTENTACIÓN/RESOLUCIÓN 183-2023-UNS-CEFH
Título de la entrega: La necesidad de informar, ex ante de contratar, la facultad d...
Nombre del archivo: INFORME_TESIS_-NEYDA_COTRINA.docx
Tamaño del archivo: 233.21K
Total páginas: 111
Total de palabras: 23,908
Total de caracteres: 133,909
Fecha de entrega: 19-jun.-2023 02:41p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 2119232295

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
E.A.P. DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS



UNS
UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL SANTA

"La necesidad de informar, ex ante de contratar, la facultad de los operadores de incrementar la tarifa de los servicios públicos de telecomunicaciones durante la vigencia del contrato"

Tesis para obtener el título profesional de abogado

Autora:
Bach. Cotrina Teatino Neyda Tabita

Asesor:
Mg. Chala Velásquez Lionel Juliano

NUEVO CHIMBOTE - PERÚ
2023

La necesidad de informar, ex ante de contratar, la facultad de las operadoras de incrementar la tarifa de los servicios públicos de telecomunicaciones durante la vigencia del contrato”

INFORME DE ORIGINALIDAD

21 %

INDICE DE SIMILITUD

21 %

FUENTES DE INTERNET

4 %

PUBLICACIONES

10 %

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1 cdn.www.gob.pe Fuente de Internet 3 %

2 repositorio.uns.edu.pe Fuente de Internet 2 %

3 www.osiptel.gob.pe Fuente de Internet 2 %

4 hdl.handle.net Fuente de Internet 1 %

5 Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante 1 %

6 Submitted to Universidad Nacional del Santa Trabajo del estudiante 1 %

7 repositorio.up.edu.pe Fuente de Internet 1 %

revistas.pucp.edu.pe

DEDICATORIA

A las personas perseverantes que
con sus acciones ejemplifican el
sentido de la vida.

AGRADECIMIENTO

A mi madre por su apoyo y
compañía en aquellos días grises.

A mi asesor de tesis por su
paciencia y apoyo.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento con las disposiciones legales vigentes en el Reglamento General para obtener el grado académico de Bachiller y el título profesional en la Universidad Nacional del Santa y las disposiciones normativas contenidas en el Currículo de la Escuela Académica Profesional de Derecho y Ciencias Políticas adscrita a la Facultad de Educación y Humanidades, presento a vuestra disposición la tesis titulada: “La necesidad de informar, ex ante de contratar, la facultad de las operadoras de incrementar la tarifa de los servicios públicos de telecomunicaciones durante la vigencia del contrato”, con la finalidad de optar el título de abogada.

La presente investigación se originó a partir de la experiencia de la autora cuando realizaba prácticas profesionales y, posteriormente, como orientadora regional de la Oficina Regional de Servicios del Osiptel de Áncash. Al recibir las consultas de los usuarios manifestando la no información sobre la facultad de las empresas operadoras para incrementar la tarifa durante la vigencia del contrato, se analizó la normativa que regula la información que debe recibir el abonado antes de contratar, advirtiéndose que dicha facultad no estaba contemplada, a pesar de los problemas que ocasionan no solo a los abonados también a las empresas operadoras e incluso al propio ente regulador, Osiptel.

Por ende, en la presente investigación se desarrolla y sustenta la importancia de que al abonado se le informe sobre la facultad de las empresas operadoras para incrementar la tarifa, de manera previa a la celebración del contrato, a efectos de reducir o desaparecer los problemas que actualmente se presentan en el área legal y económico.

La autora

ÍNDICE

HOJA DE CONFORMIDAD DEL ASESOR.....	ii
HOJA DE CONFORMIDAD DEL JURADO EVALUADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	12
1.1.2. OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.1.3. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	17
1.2. ENUNCIADO DEL PROBLEMA	19
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	19
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	19
1.4. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	20
1.5. VARIABLES	20
1.6. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.7. ESTRUCTURA DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
1.8. BREVE REFERENCIA DE LOS MÉTODOS EMPLEADOS.....	24
1.9. BREVE DESCRIPCIÓN DE LA BIBLIOGRAFÍA EMPLEADA.....	25
II. MARCO TEÓRICO, CASUÍSTICO Y LEGISLACIÓN.....	25
CAPÍTULO I: LA REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES EN LA ECONOMÍA SOCIAL DE MERCADO EN EL PERÚ	
.....	26
1. Nociones generales:	27
a. Antecedentes e impacto de la privatización de los servicios públicos de telecomunicaciones.....	27
b. Mecanismos de privatización y fundamentos teóricos de la intervención pública.....	31

2.	Régimen económico de la Constitución Política de 1993	37
3.	Los sujetos del servicio público de telecomunicaciones	39
3.1.	El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones .	39
a.	Principales servicios públicos de telecomunicaciones regulados	41
3.2.	Las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones	43
3.3.	Los abonados y usuarios del servicio público de telecomunicaciones	44
CAPÍTULO II: EL DERECHO A LA INFORMACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES		
.....		47
1.	Aspectos generales.....	48
2.	La información al contratar los servicios públicos de telecomunicaciones.....	49
2.1.1.	La información <i>ex ante</i>	53
2.1.2.	La información <i>ex post</i>	54
3.	El contrato de los servicios públicos de telecomunicaciones	55
3.1.	El Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones	56
3.2.	El Reglamento general de tarifas de los servicios públicos de Telecomunicaciones	58
4.	Casuística	60
CAPÍTULO III: LOS SUSTENTOS JURÍDICOS Y ECONÓMICOS DE LA INFORMACIÓN, EX ANTE DE CONTRATAR, LA FACULTAD DE LAS EMPRESAS OPERADORAS DE INCREMENTAR LA TARIFA DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO		
.....		64
1.	Razones a favor.....	65
1.1.	Razones jurídicas	65
1.2.	Razones económicas.....	67
2.	Razones en contra.....	70
2.1.	Información excesiva	70
2.2.	Información confusa	71
2.3.	Información irrelevante.....	72
III.	MATERIALES Y MÉTODOS	73
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	73
3.2.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	74

3.3.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	75
3.4.	UNIVERSO O POBLACIÓN.....	77
3.5.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	77
3.6.	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	79
3.7.	PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	80
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	80
4.1.	RESULTADO N.º 1 Y DISCUSIÓN	80
4.2.	RESULTADO N.º 2 Y DISCUSIÓN	83
4.3.	RESULTADO N.º 3 Y DISCUSIÓN	86
4.4.	RESULTADO N.º 4 Y DISCUSIÓN.....	87
V.	CONCLUSIONES.....	89
VI.	RECOMENDACIONES	90
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	92
7.1.	LIBROS	92
7.2.	REVISTAS	97
7.3.	TESIS.....	103
7.4.	FUENTES DIGITALES	103
	ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA METODOLÓGICA	106
	ANEXO 2: GUÍAS DE ANÁLISIS DE CASOS	110

RESUMEN

El presente trabajo de investigación fundamenta porqué es necesario informar, *ex ante* de la contratación, la facultad de las empresas operadoras para modificar unilateralmente el contrato del servicio público de telecomunicación, en el sentido de que pueden incrementar la tarifa inicialmente contratada por el abonado durante la vigencia del contrato.

En principio, se determina cuál es el rol del Osiptel ante un incremento de tarifa. Asimismo, se analiza la información que se traslada en la etapa precontractual a los usuarios, según lo regulado en el artículo 11 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Resolución del Consejo Directivo n.º 172-2022-CD-Osiptel. Posteriormente, se describe las razones jurídicas y económicas por las cuales se debe incluir dicha facultad en la etapa previa a la contratación.

El desarrollo de la investigación permitió concluir que informar sobre la facultad de las empresas operadoras, antes de que se suscriba la contratación, mejora el sistema de protección al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como la imagen del Osiptel como protector de los derechos de los usuarios; y, reduce los costos de transacción y optimiza el costo- beneficio de la parte débil de la contratación.

Palabras claves: Derecho a la información – incremento de tarifa

La autora.

ABSTRACT

This research work explains why it is necessary to report, prior to the contracting, the power of the operating companies to unilaterally modify the public telecommunications service contract, in the sense that they can increase the rate initially contracted by the subscriber during the validity of the contract. In principle, the role of Osiptel in the face of a rate increase is determined. Likewise, the information that is transferred to users in the pre-contractual stage is analyzed, as regulated in article 11 of the Single Ordered Text of the Conditions of Use of Public Telecommunications Services, Resolution of the Board of Directors No. 172-2022 -CD-Osiptel. Subsequently, the legal and economic reasons for which this power should be included in the pre-contracting stage are described. The development of the investigation allowed us to conclude that informing about the power of the operating companies, before the contract is signed, improves the user protection system of public telecommunications services, as well as the image of Osiptel as protector of rights. of the users; and, it reduces transaction costs and optimizes the cost-benefit of the weak contracting party.

Keywords: Right to information – rate increase

The author.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

El primer mes del año 2020, una multitud de usuarios fueron sorprendidos con la decisión de una empresa operadora que tiene alta presencia en el mercado de las telecomunicaciones en nuestro país (La República, 2020, s/n). Telefónica del Perú S.A.A. (Movistar) había decidido incrementar la tarifa del servicio de internet fijo, sin previo aviso y sin el consentimiento de los usuarios, de acuerdo a lo expresado por estos mediante las redes sociales y las noticias de los distintos medios de comunicación (Marisela Puicón – La Protagonista, 2020, s/n).

Las reacciones de los usuarios mediante las redes sociales originaron que asociaciones como la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC) y entidades del Estado como la Defensoría del Pueblo, emitieran pronunciamientos hacia el ente regulador, el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, Osiptel, a quien, por un lado, solicitaron que indicara qué hará respecto a esta decisión de Movistar, considerando la cantidad de usuarios (Caretas, 2020, s/n), y, por otro lado, dando recomendaciones respecto a la vigencia de las tarifas (Defensoría del Pueblo, 2020, s/n).

El Osiptel, en un primer pronunciamiento, informó mediante su red social *Facebook* que los aumentos de las tarifas no son solicitadas ni respaldadas por este, sino es una decisión de las operadoras, la cual es respetada por el libre mercado; no obstante, les exige que el incremento de la tarifa sea informado al usuario con una anticipación de 10 días (Osiptel, 2020, s/n).

El 14 de febrero del 2020, sin embargo, el Osiptel comunicó a través de la nota de prensa NP006-2020, que ordenó a Movistar, mediante una medida cautelar, dejar sin efecto el aumento de la tarifa del servicio de internet fijo y devolver a los usuarios el monto incrementado, al haberse hallado posibles transgresiones a la normativa de la modificatoria del contrato (Osiptel, 2020, s/n).

En relación a ello, el artículo 11 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución del Consejo Directivo n.º 172-2022-CD-Osiptel dispone que las operadoras pueden modificar unilateralmente el contrato del servicio cuando se trate de modificatorias tarifarias, de acuerdo al Reglamento General de Tarifas.

A mayor abundamiento, el Reglamento General de Tarifas (en adelante el Reglamento de Tarifas), aprobado mediante la Resolución del Consejo Directivo n.º 060-2000-CD-Osiptel, publicado en El Peruano el 1 de diciembre de 2000, señala la libertad de la empresa de fijar y modificar su tarifa, imponiendo ciertas obligaciones para ello, como el de registrar la tarifa con un tiempo de anticipación antes de la comercialización y entrada en vigencia de la misma en el Sistema de Información de Registro de Tarifas (SIRT) y a comunicar al usuario de la modificatoria, de ser el caso, con una antelación de 10 días calendarios, cuando se trate de un aumento de tarifa.

Por otro lado, el artículo 11 de las Condiciones de Uso regula el derecho de los usuarios a recibir la información necesaria de las operadoras antes de la contratación de los SSPPTT, a fin de que la decisión de los usuarios sea informada.

Dicho esto, advertimos que el referido artículo del cuerpo normativo antes mencionado, no contempla lo regulado en el Reglamento de Tarifas, en el sentido de que se informe al usuario, *ex ante* de contratar, que las operadoras pueden modificar unilateralmente la tarifa del servicio durante la vigencia del contrato. Ello ocasiona en los usuarios, por un lado, que reclamen donde no procede reclamar, y por el otro, que consideren la decisión de las operadoras como una transgresión a sus derechos, motivo por el cual exigen al ente regulador una intervención inmediata como su defensor.

Este problema consistente en la falta de información precontractual se ha evidenciado en diversas resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios (TRASU), tal es el caso que, en la Resolución 0037974-2019-TRAU/OSIPTEL del 18 de noviembre de 2019, la reclamante cuestionó el incremento de la tarifa efectuada por Movistar, quien pese a haberle indicado la normativa de respaldo, el caso llegó hasta la última instancia en la vía administrativa. Situación similar en la Resolución 1 del Expediente n.º 11027-2014/TRASU/ST-RA del 19 de agosto de 2014.

El referido problema desarmoniza con las políticas públicas del Estado que buscan, entre otros, reducir la asimetría informativa entre los usuarios del sector de las telecomunicaciones, los cuales exceden a los 12 millones, según el último resultado del Censo 2017 del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2017, s/n) y los proveedores.

Cabe recordar que la finalidad de reducir la asimetría informativa en una relación de consumo fue pensada por el legislador peruano cuando redactó el artículo 65 de la Constitución Política del Perú de 1993, al reconocer la

importancia de respetar y garantizar el derecho del consumidor a la información de los servicios que se encuentran en el mercado.

De otro lado, el regulador de las telecomunicaciones buscó disminuir la asimetría informativa al imponer a las operadoras la obligación de informar al usuario el incremento de la tarifa con una anticipación no menor a 10 días calendarios. No obstante, no resulta eficaz en la realidad, no solo con el hecho acaecido en enero del año 2020, sino también porque dicha información en brindada con posterioridad a la contratación.

También, el Osiptel ha publicado, el 3 de octubre del 2020 en El Peruano, la Resolución 138-2020-CD/Osiptel, mediante la cual aprueba las Normas especiales para la prestación del servicio de acceso a Internet fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A., las cuales modifican el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de telecomunicaciones y el Reglamento del Sistema de Información y Registro de Tarifas del OSIPTEL (SIRT).

Por imposición de dicha resolución, si Movistar decide incrementar la tarifa, primero, debe informarlo a los abonados con un tiempo no menor a 30 días calendarios antes de la entrada en vigencia de la nueva tarifa (recuérdese que previo a esta resolución solo eran 10 días), y segundo, a modo de recordatorio, debe volver a informarlo en el plazo de 10 días calendarios antes de la entrada en vigencia de la nueva tarifa, con estas acciones, el Osiptel busca corregir los problemas presentados cuando la operadora Movistar decide incrementar la tarifa.

Sin embargo, consideramos que dichas acciones adoptadas por el ente regulador no son suficientes, debido a que el usuario continúa desconociendo

de dicha facultad antes de contratar, y recién es informado cuando existe una relación de consumo. Aunado a ello, la resolución solo aplica para el servicio de internet fijo y solo para Movistar, pese a que el incremento de la tarifa puede hacerlo cualquier operadora y sobre otros servicios de internet fijo, como la telefonía móvil y el cable. Por lo que, el problema de la información *ex ante* de contratar no ha desaparecido.

En contraste a lo descrito y al objeto del presente trabajo de investigación, podría considerarse que brindar la información *ex ante* de la contratación de la facultad de las operadoras de incrementar la tarifa, conllevaría a que el usuario tenga una confusión, oscuridad e inseguridad de la tarifa antes de contratar e incluso podría argumentarse que dar a conocer esta información resultaría ser un excesiva, incomprensible e innecesaria, generando un desánimo a los usuarios para acceder a un servicio público de telecomunicaciones.

Revisando la situación legislativa en otros países, tenemos que en Chile el Decreto 18 del 2014 el cual regula los derechos y las obligaciones de los usuarios y de los proveedores de los servicios de telecomunicaciones al momento de la contratación, impone que los proveedores mantengan información actualizada de las condiciones, características técnicas y otros de cada uno de los servicios que ofrece.

Si bien esta información es general, el mismo Decreto, por otro lado, precisa cuál es el contenido explícito que debe contemplarse en el contrato de suministro. Así, en él se incluye el mecanismo de reajustabilidad o indexación aplicable a los precios o tarifas de los servicios de telecomunicaciones.

En Argentina, la Resolución E 733/2017 del Anexo I del Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, desarrolla qué tipo de información especial debe entregar el prestador al cliente antes de la contratación, no obstante, no se advierte de la posibilidad de conocer la modificatoria de los precios del servicio antes de contratar.

En Paraguay, la Resolución Directorio n.º 530/2016, Reglamento de Protección al Usuario de Telecomunicaciones, detalla sobre el deber de informar adecuadamente, antes de contratar, para que los usuarios tomen una decisión informada; sin embargo, la modificatoria de las tarifas se informa luego de haber contratado.

En España, el Real Decreto 899/2009, Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de comunicaciones electrónicas, regula de manera genérica sobre la modificación contractual, empero, incluye una interesante información precontractual que los operadores deben poner a disposición del usuario de forma clara, comprensible, suficiente y transparente: las condiciones jurídicas y económicas del contrato.

1.1.2. OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN

El objeto de la investigación es la falta de informar, ex ante de contratar, la facultad de las operadoras de incrementar la tarifa de los servicios públicos de telecomunicaciones durante la vigencia del contrato.

1.1.3. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

El sector de las telecomunicaciones es un campo jurídico que no ha sido investigado en abundancia como otras ramas del Derecho. Por tal motivo, son

escasos los estudios de la materia y principalmente de un tema estéril, como el presente, que no ha sido legislado en diferentes países como una información *ex ante* de la contratación, pero sí como una cláusula contractual.

No obstante, los siguientes estudios de investigación se acercan al problema. Así, en la Universidad Continental de Perú hallamos la tesis para optar por el título profesional de abogado: “Los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago y su afectación al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017” (2019) presentada por el alumno Renzo Ramos, que concluye que el Osiptel debe exigir a las operadoras brindar una información clara, detallada, veraz, precisa y oportuna sobre el servicio, así evitaría un desequilibrio en la relación jurídica contractual.

En la Universidad de Chile hallamos la tesis para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales titulada “La información precontractual en la contratación entre consumidores y entidades financieras” (2016) presentado por el alumno Aníbal Korn, que realiza un extenso estudio sobre la información precontractual en el sistema financiero, concluyendo que la información precontractual resulta trascendental para generar certeza en el contrato, en la protección de la voluntad de los consumidores y permite el buen funcionamiento del mercado.

Asimismo, en la Universidad de Santiago de Compostela de España hallamos la tesis para obtener el título de Doctor en Derecho: “La contratación de los servicios de comunicaciones electrónicas (telefonía e internet)” (2014) presentado por Ana Fidalgo que señala que la importancia de la imposición al proveedor de informar antes de contratar radica en equilibrar la posición de inferioridad del usuario en el mercado.

Por otro lado, hallamos la revista “Jurisprudencia Argentina” en la cual se publica el artículo denominado “Defensa del Consumidor: el Derecho a la Información en el Mercosur” (2003) realizado por Carlos Molina Sandoval. En este trabajo, el autor pone énfasis en que el Estado debe garantizar la información precontractual, la cual debe ser suficiente para no distorsionar la intención de negociar y evitar peligros al consumidor.

1.2. ENUNCIADO DEL PROBLEMA

¿Es necesario informar, *ex ante* de contratar, la facultad de las operadoras de incrementar la tarifa de los servicios públicos de telecomunicaciones durante la vigencia del contrato?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- Fundamentar por qué es necesario informar, *ex ante* de contratar, la facultad de las operadoras de incrementar la tarifa de los servicios públicos de telecomunicaciones durante la vigencia del contrato.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Determinar el rol del Osiptel ante el incremento de la tarifa de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- b. Explicar el derecho a la información en los servicios públicos de telecomunicaciones.
- c. Analizar el contrato de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- d. Desarrollar la casuística del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios respecto a la información por el incremento de la tarifa de los servicios públicos de telecomunicaciones.

- e. Describir las razones jurídicas y económicas de informar, *ex ante* de contratar, la facultad de las operadoras de incrementar la tarifa de los servicios públicos de telecomunicaciones.

1.4. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Sí es necesario informar, *ex ante* de contratar, la facultad de las operadoras de incrementar la tarifa de los servicios públicos de telecomunicaciones durante la vigencia del contrato, para disminuir la asimetría informativa.

1.5. VARIABLES

1.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

El derecho a la información, *ex ante* de contratar, de la facultad de las operadoras de incrementar la tarifa de los servicios públicos de telecomunicaciones durante la vigencia del contrato.

1.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Incorporación al artículo 11 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

1.6. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El propósito de la presente investigación es incorporar al artículo 11 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la facultad de las operadoras de incrementar unilateralmente la tarifa de los SSPPTT durante la vigencia del contrato.

En principio, esta incorporación permite que el usuario conozca de esta facultad, conferida por la normativa sectorial a las operadoras, antes de suscribir el contrato, logrando con ello, una disminución a la asimetría informativa respecto al actual estado normativo, donde el usuario toma conocimiento de esa facultad después de la contratación, y, además,

considerando que el aumento de la tarifa es una modificatoria relevante que afecta negativamente la esfera patrimonial.

Así, si al usuario se le informa, antes de contratar, de la facultad de las operadoras de modificar unilateralmente la tarifa durante la vigencia del contrato, el usuario tiene la información necesaria, oportuna y relevante para decidir suscribir un contrato y asumir las responsabilidades económicas y jurídicas que se pudiesen presentar, y consecuentemente no reclamaría si posteriormente las operadoras deciden ejercer tal facultad.

Segundo, el ejercicio de esta facultad no podría considerarse como imprevisto por parte del usuario, dado que previo a la contratación ha sido informado. Incluso y a modo de refuerzo, y por partida doble, a la información previamente recibida a la suscripción del contrato, el Osiptel exige a la operadora que notifique el incremento en un plazo de 60 días calendarios y los 10 días calendarios a modo de recordatorio.

Estos plazos de notificación resulta ser un afianzamiento a lo que ya oportunamente se informó al usuario previo a la contratación. De esta manera, la norma vigente y la que entrará en vigencia confluye con el objeto de esta investigación, e incluso lo mejora, puesto que en la actualidad la información es compartida después de la contratación, mientras que, al incorporar la finalidad de la presente investigación, la información será compartida antes de la contratación. Todas estas acciones son para proteger y salvaguardar el derecho constitucional a la información y los intereses económicos de los usuarios.

Tercero, la información *ex ante* beneficia en relieve a los usuarios que decidan elegir un contrato adicional a plazo forzoso, puesto que en este contrato el usuario está obligado a cumplir con su responsabilidad durante cierto tiempo, tiempo en el cual la operadora puede incrementar la tarifa del servicio.

Cuarto, si se incorpora la información *ex ante*, tanto los usuarios, las operadoras y el órgano resolutorio del Osiptel, el TRASU se ahorran costos, traducidos en tiempo y recursos para iniciar, resolver en primera y segunda instancia los reclamos y/o apelaciones, respectivamente, que versen sobre cuestionamientos a la información del incremento de la tarifa.

Quinto, se garantiza la protección del derecho a la información *ex ante* de las futuras contrataciones de los SSPPTT, de este modo, los beneficiarios son los usuarios que, por primera vez, decidan contratar un servicio público de telecomunicaciones o aquellos que hayan contratado en otrora.

Sexto, el rol del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones en la protección de los derechos de los usuarios mejora, pues a la fecha existe una percepción de que este organismo autónomo no estaría cumpliendo su rol tuitivo.

Cabe precisar que la modificatoria del valor nominal de la tarifa puede presentarse en dos situaciones: disminución o aumento, siendo perjudicial para los usuarios y, por lo tanto, es el objeto del presente trabajo de investigación, la segunda situación. En ese sentido, para la consecución de esta investigación, se limita la modificatoria solo al aumento del valor nominal de la tarifa. Asimismo, los servicios públicos de telecomunicaciones

se suprimen a aquellos servicios con mayor demanda y de mayor acceso para los usuarios: servicio de telefonía móvil, servicio de internet fijo y servicio de cable.

Para lograr la incorporación del derecho propuesto es necesario analizar sistemáticamente diferentes conceptos e interpretarlos como un conjunto jurídico y económico propio de la privatización y la regulación de los SSPPTT, es decir, la intervención del Estado debido a la asimetría informativa, el rol que cumple el Osiptel ante un incremento de tarifa en una economía social de mercado (artículo 58 de la Constitución), el derecho a la información *ex ante* de la contratación (artículo 65 de la Constitución), así también sus consecuencias jurídicas y económicas, entre otros.

Finalmente, el presente trabajo de investigación coloca la primera columna para analizar y cuestionar, de ser el caso, qué tipo de información necesaria, oportuna y relevante se está omitiendo agregar al artículo 11 de las Condiciones de Uso. Este análisis y propuesta también puede ser aplicado al sistema legislativo de otros países, puesto que, hasta la culminación del presente trabajo, no se halló investigación acerca del tema.

1.7. ESTRUCTURA DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación está dividida en tres capítulos. En el primer capítulo se analiza la creación y principales funciones del Osiptel, como consecuencia de la regulación, así como el régimen económico aplicable al Perú de acuerdo a la actual Constitución y los principales sujetos de los servicios públicos de telecomunicaciones: el Osiptel, las empresas operadoras y el abonado o usuario. En el segundo capítulo, se explica el derecho a la información antes

y después de contratar los referidos servicios, así como la modificación unilateral del contrato celebrado entre las empresas operadoras y el abonado, para desarrollar los casos sobre incremento de tarifa atendidos por el TRASU. Finalmente, en el tercer y último capítulo, se aborda las razones jurídicas y económicas que sustentan la propuesta normativa que se plantea, así como la posiciones en contra sobre el deber jurídico y económico de informar.

1.8. BREVE REFERENCIA DE LOS MÉTODOS EMPLEADOS

Este trabajo de investigación es de tipo descriptiva, de acuerdo a su naturaleza o profundidad y, por su finalidad es básico debido a que la tesista plantea un proyecto normativo. El método científico empleado es de síntesis porque se halló el problema de la omisión de informar a los potenciales abonados, antes de la contratación, sobre la facultad de las empresas operadoras de incrementar unilateralmente la tarifa durante la vigencia del contrato de los servicios públicos de telecomunicaciones, en consecuencia, los efectos jurídicos y económicos que genera tal omisión en los abonados, empresas operadoras y ente regulador.

Los métodos jurídicos empleados son el método sociológico y funcional y método del análisis económico del derecho (AED) en tanto permitió describir lo que acontece cuando las empresas operadoras incrementan la tarifa durante la vigencia del contrato y el impacto traducido en costos que ello conlleva.

Del mismo modo, se han empleado el diseño de investigación –acción para resolver el problema de omisión informativa ex ante de contratar, respecto a la facultad de las empresas operadoras de incrementar la tarifa de manera unilateral; y el diseño jurídico propositivo pues se quiere incorporar dicha

información ex ante en el artículo 11 del TUO de las Condiciones de Uso para reducir la asimetría informativa.

1.9. BREVE DESCRIPCIÓN DE LA BIBLIOGRAFÍA EMPLEADA

La presente investigación se ha alimentado de diversos autores no solo del área legal, también autores de la ciencia económica, puesto que la regulación de los servicios públicos es multidisciplinaria. Asimismo, los diferentes trabajos de investigación, encuestas e informes que el Osiptel publicó ha enriquecido el marco teórico, ya que es una fuente altamente conocedora del sector de telecomunicaciones, lo cual permite conclusiones robustas.

II. MARCO TEÓRICO, CASUÍSTICO Y LEGISLACIÓN

**CAPÍTULO I:
LA REGULACIÓN DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS DE
TELECOMUNICACIONES EN
LA ECONOMÍA SOCIAL DE
MERCADO EN EL PERÚ**

1. Nociones generales:

a. Antecedentes e impacto de la privatización de los servicios públicos de telecomunicaciones

Una de las características de la conducta del Estado peruano durante los años ochenta y a inicios de los noventa fue la fuerte y creciente intervención en la economía. Esto debido a que no solo gestionaba el mercado, también participaba como empresario a través de sus distintas unidades de negocio que contaba bajo su poder.

En aquellos años, la economía del Perú estuvo marcada por la coexistencia de la hiperinflación, la disminución de inversión y ahorro y la poca predictibilidad jurídica en el marco legislativo (Zegarra, 2018, p. 25). Cáceres y Paredes agregan que el control estatal de los precios tanto de bienes y servicios, la conducción de la economía al favorecer intereses políticos que empresariales aumentaron el desequilibrio económico (1991, pp. 137-139). En esa misma línea, Kresalja y Ochoa refieren que el Estado fracasó como empresario, gestor directo, controlista y con mucha intervención en lo económico que conllevó a una ineficiente productividad, baja tecnología y ausencia de competitividad empresarial (2017, p. 29).

Consideramos importante hacer un paréntesis a esta parte, aun cuando no es objeto del presente trabajo de investigación, señalar que no toda actividad empresarial del Estado tiene resultados ineficientes. Podríamos mencionar, a modo de ejemplos, a la empresa Enel cuyo principal accionista es el Ministerio Italiano de Economía y Finanzas, así como a la empresa Red Eléctrica de España (REE) o la Empresa de Nacional de Gas de España (Enagas), en ambas empresas el Estado español cuenta con una importante participación (Leyva y Quispe, 2021, p. 72).

No obstante, tales ejemplos se alejan de la capacidad empresarial del Estado, debido a la profunda crisis económica en la que se encontraba el Perú en aquella época. Por eso, se buscó la forma de recuperar la estabilidad del mercado, proveer servicios y productos de calidad y contar con marcos legales efectivos.

De manera muy acertada, Ruiz manifiesta que “(...) existía un consenso generalizado en relación a que la transferencia de las empresas públicas al sector privado constituiría la forma de acabar con el déficit fiscal, la hiperinflación, el exceso de burocracia y la falta de productividad”. (2002, p. 18). A esta transferencia de productividad económica del sector público al sector privado se denominó privatización (Bel i Queralt y Estruch, 2013, p. 167). Sobre ello, Paliza refiere que:

La privatización de las empresas estatales se enmarcó dentro de este proceso de reforma de la economía, mediante el cual se retira al Estado del papel de productor de bienes y servicios privados y se refuerza su papel de proveedor de servicios básicos de salud, educación, justicia, seguridad e infraestructura básica. (1999, p. 9)

Este traspaso sirvió como mecanismo para implementar medidas eficientes y óptimas que el sector público no desarrolló en el mercado. En un sentido más amplio, Ruiz (2002) señala:

La privatización fue concebida como una herramienta a través del cual el Estado trasladaba al sector privado la iniciativa productiva y empresarial con el fin de fortalecer y tornarse eficiente en aquellas áreas en las que había perdido presencia en las últimas décadas. (pp. 21-22)

No obstante, la privatización no debe considerarse como una finalidad *per se*, sino como una vía para replantear el rol del sector público y privado, con el fin de lograr

la mejor eficiencia en la distribución de recursos y en la producción de servicios y bienes (Valdiviezo, 1993, pp. 38-39). Moreyra, ex presidente del Banco Central de Reserva del Perú, expresó que el objetivo principal de la privatización es que los activos transferidos se trasladen a una administración que los pueda mejorar para el beneficio de la sociedad, es decir, producir más con una menor inversión (1994, p. 117).

En ese sentido, Paliza expone que “el objetivo fundamental del proceso de privatización es aumentar la eficiencia y por tanto la competitividad de la economía, lo cual se logra a través de una mayor participación del sector privado en la actividad económica” (1999, p. 9). De otro lado, Gonzales de Olarte (1993) manifiesta que existen dos partes en la privatización, la primera, corresponde a la venta de las empresas públicas al sector privado; y la segunda, al marco legal de los derechos de propiedad (p. 15).

Desde la perspectiva jurídica, Valdiviezo indica que los objetivos legales de la privatización consistieron en el diseño regulatorio vanguardista y simplificado que impulsen el crecimiento eficiente de las transacciones comerciales, con especial énfasis en lo relacionado a los servicios públicos (1993, p. 39). Sumado a ello, Ruiz (2002) sostiene que los marcos regulatorios a adaptarse requerían ser claros y suficientemente debatidos de tal manera que se promueva la inversión privada y también la protección de los derechos de los usuarios (p. 26).

Ahora bien, ingresando al tema en concreto, el mercado de las telecomunicaciones en los años ochenta contaba con una doble participación del Estado a través de sus dos principales empresas: Compañía Peruana de Teléfonos Sociedad Anónima (CPTSA) y la Empresa Nacional de Telecomunicaciones del Perú (Entel). La CPTSA proveía el servicio de telefonía local fija en Lima Metropolitana y el Callao;

y Entel Perú, que era 100 % de accionariado estatal, estaba encargada del servicio de larga distancia nacional e internacional, y el servicio de telefonía fija para todo el Perú, sin considerar el territorio de la CPTSA (Zegarra, 2018, p. 26).

El profesor Campodónico argumenta que el sector de las telecomunicaciones contaba con una baja inversión por las tarifas distorsionadas, ya que eran fijadas por debajo de los costos operativos, y determinaban intereses políticos, lo cual tampoco permitía a las empresas financiar sus planes de expansión; por eso, en aquella época existían solo 2.6 líneas por cada 100 habitantes (1999, pp. 7-9). Esta situación permite entender el excesivo plazo de 70 meses que una persona debía esperar para adquirir una línea de teléfono en 1993 (Paliza, 1999, p. 23).

De hecho, de acuerdo a lo señalado por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), para la instalación de una línea telefónica se debía esperar hasta 118 meses, en el peor de los casos. Al mismo tiempo, para acceder a una línea telefónica en el Perú se debía pagar unos mil quinientos dólares, lo cual implicaba que a este tipo de servicios puedan acceder personas con mayor poder adquisitivo (Osiptel, 2014, p. 21).

De igual manera, Torero y Pascó-Font señalan que una de las características del mercado de las telecomunicaciones del Perú era el alto grado de demanda insatisfecha, lo cual evidenciaba la falta de inversión y políticas restrictivas, y las operaciones padecían la pésima gestión estatal (2001, pp. 10-11). En adición a ello, Zegarra refiere que la baja cobertura e ineficiente calidad, así como contar con un sistema de tecnología vetusta y un reducido tamaño de la red telefónica, ocasionaron un mercado de telecomunicaciones incapaz de responder a las necesidades de los peruanos (2018, p. 28).

En este contexto, el uso de la privatización fue el inicio para ampliar la cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones, desarrollar una tecnológica actualizada, logrando que el mercado de telecomunicaciones registre las mejoras más importantes en diferentes áreas a comparación de otros mercados (Ruiz, 2002, pp. 45-52). Paliza argumenta que los beneficios de la privatización se evidenciaron, por un lado, en coadyuvar al crecimiento económico, y por el otro lado, a que el consumidor acceda a servicios y productos de mejor calidad y cantidad, dado que hubo un considerable aumento del número de líneas telefónicas instaladas que pasaron de 745 mil en 1993 a 2 012 mil a 1998, y con ello a la disminución en el plazo de espera para conseguir una línea, en tanto el tiempo de espera de 70 meses en 1993 cambió a 15 días a fines de 1998 (1999, pp. 19-23). Así, para el año 2013 el Perú contaba con 2.6 millones de líneas existentes (Osiptel, 2014, p. 23).

Asimismo, Torero y Pascó-Font aseguran que se puede resumir en cinco principales resultados obtenidos gracias a la privatización en el mercado de las telecomunicaciones: cobertura, calidad del servicio, tarifas, estructura de ingresos de la empresa, eficiencia económica y resultados de la empresa. (2001, p. 13). En suma, la privatización resultó considerablemente beneficiosa en diferentes campos del sector de las telecomunicaciones. No obstante, es posible que no se haya obtenido el mismo resultado desde la perspectiva del usuario final. Sobre este tema trataremos más adelante.

b. Mecanismos de privatización y fundamentos teóricos de la intervención pública

Después de que el Estado transfiriera la gestión de las empresas públicas al sector privado para resolver problemas relacionados a la carencia de eficiencia, tecnología y competencia en el sector de las telecomunicaciones, correspondía determinar de

qué forma se haría ese traspaso, es decir la privatización. Al respecto, Ortega afirma que, dentro de los mecanismos para la privatización, encontramos a la liberalización, venta de activos, la celebración de concesiones, etc. (p. 231). Conjuntamente Retortillo (1997) expone que la privatización permite la venta o transferencia de participaciones, activos y empresa públicas (pp. 23-24).

El Estado peruano realizó la Oferta pública de la venta de empresas públicas al ofertar acciones de la CPT y Entel Perú a un precio base de 546 millones de dólares, la cual fue superada por uno de los tres oferentes que participaron en la subasta: la empresa Telefónica de España con la oferta de 2.002 millones de dólares (Osiptel, 1997, p. 14). Finalmente fue esta la empresa ganadora, que más adelante unió a la CPT y Entel Perú para convertirse en Telefónica del Perú y firmó un compromiso de inversión de 1 800 millones.

En consecuencia, el Estado empresario se retiró del mercado y firmó títulos habilitantes, como la concesión de servicios públicos, para que sea el sector privado el encargado de proveer tales servicios; con ello la función pública se desplazó hacia la supervisión e inspección de los sujetos privados (Shimabukuro, 2016, p. 84). De acuerdo al Osiptel (1996), posterior a la transferencia en febrero de 1994, el sector de las telecomunicaciones se estructuró, por un lado, como un mercado de concurrencia limitada, consistente en que los servicios de telefonía fija local pertenecían a un monopolio a favor de Telefónica del Perú durante 1994 a 1999. No obstante, en junio de 1999, el mercado de telefonía fija se liberó a la competencia, en el cual se encontraban los demás servicios, tales como el servicio de tv de paga, telefonía móvil (p. 14).

Es muy importante poner en relieve que la venta de acciones públicas a dicha empresa ganadora no significó que el Estado perdiese la titularidad de los servicios públicos de telecomunicaciones. En efecto, Sanclemente (2017) indica que el Estado da espacio a la iniciativa privada para prestar los servicios públicos, pero continúa siendo el garante del interés general, de los valores y principios que fundamentan la vida social (p. 20). Ariño (1999) señala que se reconoce que estos servicios continúan siendo una “tarea pública” y la gestión o desarrollo de tales servicios fue cedido a favor de la inversión privada, por razones ya expuestas (p. 29).

A mayor abundamiento, Huapaya (2015) refiere que los servicios públicos son actividades prestacionales de titularidad estatal y se construye sobre la idea del monopolio estatal (p. 375). Asimismo, Dominico agrega que los servicios públicos están dirigidos a satisfacer necesidades de los usuarios (2006, p. 20). Más aún si estos están interesados en que la provisión de los servicios públicos tenga estándares de calidad y cantidad que están dispuestos a pagar (D’ Medina, 2001, p. 91).

Del mismo modo, resulta sustancial afirmar que el otorgamiento de concesiones de servicios públicos al sector privado, las políticas de desregulación y liberalización, la cual buscaba introducir competencia efectiva en el mercado sujeto a intervención administrativa, fueron trascendentales para reordenar el marco normativo, sustentándose como primeras bases legales al Decreto Legislativo 662, 674, 757 y 758 (Shimabukuro, 2016, pp. 84-90).

Tal vez pueda creerse que, con las consecuencias de la privatización, los problemas relacionados a la ineficiencia hayan desaparecidos, pero esto no es así. Existen

situaciones en las cuales la oferta y la demanda producida por la inversión privada no resultan eficaces, óptimas y se alejan del interés público, más teniendo en cuenta que los mismos agentes económicos son los que crean directa o indirectamente problemas que afectan entre sí.

Por tanto, como bien lo señalan Páez y Silva, el adecuado grado de competencia y el incremento de productividad no aseguran la eficiencia esperada y, en consecuencia, el bienestar social (2009, p. 46). En ese sentido, la ineficiencia del mercado ocasiona problemas que son llamados fallas del mercado, a saber: las externalidades, la información asimétrica, los bienes públicos y los monopolios naturales (Okumura, 2008, p. 364).

Las fallas del mercado antes citadas son los fundamentos económicos por las cuales el Estado sustenta su intervención en la economía al buscar el aumento del bienestar (Bel i Queralt y Estruch, 2013, p. 177). Por conveniencia académica, desarrollaremos la falla del mercado de la asimetría informativa o información asimétrica.

De acuerdo al economista Stiglitz (2000), la asimetría informativa es la información incompleta e insuficiente que tienen los consumidores en comparación a los proveedores (pp. 99-100). Esta insuficiente información en muchas ocasiones es generada por el mercado en sí mismo, provocando una información imperfecta en perjuicio de los usuarios (Bel, 2006, p. 44).

La asimetría informativa constituye la causa por la cual el Estado busca proteger al consumidor del poder de información que carece, y que el proveedor e incluso el Estado conocen, situándolo en desventaja. Esta situación se agrava si se considera la complejidad del mercado en donde se desarrolla el producto o servicio. Por

ejemplo, el mercado de telecomunicaciones, en donde existe el desconocimiento del usuario sobre la facultad de las empresas operadoras para modificar unilateralmente la tarifa de su servicio, inclusive si el contrato está vigente.

En un mercado de información perfecta, el usuario conoce a detalle sus necesidades y también todos los planes disponibles, de tal modo que pueda comparar los atributos y/o características de los mismos; así mismo, el usuario comprende cada una de las cláusulas del contrato que suscribe y conoce las disposiciones legales adicional que determinan sus obligaciones y derechos; y, también, el usuario tiene pleno conocimiento sobre todos los procedimientos que puede realizar (Informe 00027-GPRC/2020 elaborado por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia del Osiptel, p. 4).

Sin embargo, como se ha indicado líneas arribas, no existe una información perfecta sino una asimetría informativa que obliga al Estado a salvaguardar, garantizar y proteger los derechos de los usuarios, quienes se enfrentan a un mercado con una variedad de planes y servicios públicos de telecomunicaciones que avanzan a gran escala.

Esa protección que el Estado debe brindar al consumidor y usuario carente de información lo puede efectuar a través de varias formas y niveles, los cuales puede ser la regulación de una actividad específica, supervisión, así como la fijación de tarifas o también usar varias formas a la vez (Okumura, 2008, p. 364). De esa manera, como bien sostiene Páez y Silva (2009) la regulación tiene su origen en la obligación de controlar las fallas del mercado (p. 40).

Es oportuno precisar que el Estado no debe olvidar que, pese a haber entregado la prestación de los servicios al sector privado, sigue siendo el directo responsable de

estos, por tanto, el organismo regulador debe implementar normas de protección a los usuarios, para el cumplimiento y respeto de sus derechos (Zambrano, 2008, pp. 117-131).

La profesora Sacristán precisa que el término regulación hace referencia a las normas de contenido o consecuencias económicas (2015, p. 78). La actividad de regulación que el Estado implemente no debe ser arbitrio o injustificado sino en armonía a los principios que rigen la economía social de mercado, conforme a nuestra Constitución, tales como el principio de libre iniciativa privada, solidaridad, subsidiariedad, etc. (Leyva y Paredes, 2021, pp. 43-51).

Además, la regulación debe estar basada en condiciones económicas, técnicas y no en el poder público. Como advertimos, antes de la privatización, las empresas estatales gestoras de los servicios públicos no requerían de muchas condiciones para regular, en tanto le era suficiente a la administración público decidir las inversiones y asumir las consecuencias, sin mayor sustento y análisis del impacto que esas decisiones podrían causar (Kresalja y Ochoa, 2020, p. 130).

No obstante, no debemos olvidar que una buena regulación es la que está dirigida a cumplir con la finalidad del interés público (Sacristán, 2015, pp. 87-88). En ese sentido, Galbrait plantea que existen cuatro factores que obligan la regulación pública:

- (i) La protección del medio ambiente;
- (ii) **La protección de los más vulnerables de los empleados por el aparato productivo contra los efectos adversos de la máquina económica;**

- (iii) La propensión de la economía a producir y vender bienes y servicios deficientes o materialmente perjudiciales; y,
 - (iv) Las tendencias al interior del sistema económico que son autodestructivas para su eficaz funcionamiento. (Negrita agregado)
- (citado por Kresalja y Ochoa, 2012, p. 33)

En definitiva, no se debe regular en contraposición con el interés general y social (Landa, 2007, p. 30), con especial énfasis en los más vulnerables en una relación de consumo, los usuarios, lo cual también encuentra sustento en la Constitución.

2. Régimen económico de la Constitución Política de 1993

El enfoque económico que debía tener la Constitución de 1993 fue objeto de profundos debates pues existía un sector que esperaba la no intervención del Estado, es decir el modelo constitucional neoliberal radical, sustentándose en la crisis económica que vivió nuestro país en los años ochenta (Kresalja y Ochoa, 2017, p. 33).

Sin embargo, el grupo que consideró al Estado como promotor y protector de derechos logró que en la referida Constitución se incluyeran valores constitucionales del modelo de la economía social de mercado, establecido en el artículo 58, por ende, pone de relieve el factor social, económico y la solidaridad y se gesta como garante de la igualdad ante la ley y la defensa de los derechos fundamentales (González, 2004, p. 144).

Así, el régimen económico de la actual Constitución prescribe el derecho a la propiedad, a la libertad de contratar, los derechos de solidaridad que contempla los derechos de los consumidores y usuarios, el principio de subsidiariedad, etc.; es decir un conjunto de derechos y principios que están enfocados en la libertad

económica y empresarial, en donde la presencia del Estado se reduce, pero sin olvidar su orientación de protector de derechos fundamentales.

Por ello, el profesor Landa enfatiza que la economía social de mercado en el Perú debe construirse integrando a la sociedad, como la defensa de la persona humana, y el respeto de su dignidad constituyen el soporte del modelo económico y social. Así, las libertades y derechos económicos no pueden ser incompatibles con los valores y principios de un Estado Constitucional y democrático de Derecho. De otro lado, el Estado cuyo control de poder alcanza a privados de carácter económico, a través de la ley y políticas públicas que aseguren el bienestar general y, en particular, de las personas menos favorecidas social y económicamente (2007, pp. 32-33).

La protección del Estado a los consumidores y usuarios está influenciada por la economía social de mercado, producto de la notable desigualdad entre proveedor y consumidor que creció con la transformación y aparición de nuevos mercados y las nuevas técnicas de marketing y publicidad (Kresalja y Ochoa, 2020, pp. 392-393). De allí que las acciones del Estado deben promover una posición de igualdad a favor del consumidor, o como también se puede relacionar: a priorizar la información que se provee al usuario, esto como una extensión de la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, conforme prescribe el artículo 65 de la Constitución de 1993.

En ese orden de ideas, Sacristán considera que el Estado es el obligado a vigilar que los consumidores adopten decisiones de consumo que exijan al mercado a ser eficiente (2015, p. 88). De donde resulta que el ciudadano no debe ser visto como aquel constreñido a padecer la imposición unilateral de reglas que limitan su autonomía, sino como un usuario de servicios y como tal favorecido de la acción

del Estado, que debe participar activamente del dinamismo económico y social (Dominico, 2006, p. 16).

Por lo tanto, el rol defensor, garante e informador del reconocimiento de derechos fundamentales, que nacen, en especial, del campo de información, obligan al Estado a constituir el ordenamiento jurídico que favorezca a los consumidores y usuarios, así como la interpretación pro consumidor en el marco del desarrollo del mercado.

3. Los sujetos del servicio público de telecomunicaciones

3.1. El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

Otra de las consecuencias de la transformación del rol del Estado, un efecto post privatización, fue la instauración de organismos reguladores para evitar el abuso de la posición monopólica de las empresas prestadoras de servicios, así también supervisar el cumplimiento de los contratos de concesión y la defensa y garantías de los derechos de los usuarios del servicio (Shimabukuro, 2016, p. 86).

La labor de regular los servicios públicos de telecomunicaciones en el Perú fue (es) confiada al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel). En el año 1994, este organismo regulador empezó sus actividades, luego de su creación mediante el Decreto Legislativo 702 de 1991 y se le concediera autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera (Osiptel, 2014, p. 28).

El objetivo de las funciones encomendadas a Osiptel, como lo plantea Zegarra (2018) fue asegurar que el comportamiento de las empresas operadoras, las relaciones de dichas empresas entre sí y la de estas con los usuarios se alineen a la libre competencia, el respeto a los derechos de los usuarios y regular el equilibrio de tarifas (pp. 67-68).

El artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada de Servicios Públicos, Ley 27332, prescribe que las funciones del Osiptel son supervisar, regular, normar, fiscalizar y sancionar, solucionar controversias entre empresas operadoras y solucionar los reclamos de los usuarios. Respecto a la función normativa, este organismo regulador dicta de manera exclusiva y dentro del ámbito de su competencia, reglamentos y normas de carácter general, aplicables a todos los administrados que se encuentren en las mismas condiciones. Estos reglamentos podrán definir los derechos y obligaciones entre las empresas operadoras y de estas con los usuarios.

Aunado a ello, la función normativa comprende que el Osiptel disponga mandatos y normas de carácter particular, referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades bajo su competencia, o de sus usuarios. Dentro de los reglamento o disposiciones de carácter general que el Osiptel puede dictar están referidos, por ejemplo, a fijar requisitos u obligaciones de provisión de suministro de información a los usuarios, las relaciones entre las empresas operadoras y los usuarios finales y las cláusulas generales de contratación aplicables a los contratos de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.

Asimismo, en el libro Memoria de Osiptel de 1997, se destaca que es este el ente regulador encargado de proteger los derechos de los usuarios (1997, p. 13). En esa línea, el Osiptel como regulador de los servicios públicos de telecomunicaciones tiene el reto de proteger los intereses de los usuarios y abonados en “(...) un mercado que avanza rápidamente por los cambios tecnológicos” (Tassano, 2008, p. 103). Por ello, las medidas que garanticen los derechos deben adaptarse a las nuevas situaciones de forma rápida e incluso de manera preventiva.

En ese escenario, el Osiptel tiene competencia para resolver en segunda instancia los reclamos de los usuarios sobre facturación, cobro, calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones, falta de servicio, instalación, activación o traslado del servicio, falta de ejecución de baja o suspensión del servicio, recargas, contratación no solicitada, migración, portabilidad y otras materias reclamables consistentes en la negativa a contratar, la falta de entrega de recibos y la negativa a brindar la facturación detallada o llamadas entrantes, conforme al artículo 28 de la Resolución 145-2021-CD/OSIPTTEL, Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Reglamento de Reclamos, en adelante).

a. Principales servicios públicos de telecomunicaciones regulados

El Decreto Supremo n.º 013-93-TCC, Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones (Ley de Telecomunicaciones, en adelante), en su Capítulo II, clasifica a los Servicios de Telecomunicaciones en: a) Servicios Portadores, b) Teleservicios o Servicios Finales, c) Servicios de Difusión, y d) Servicios de Valor Añadido. Asimismo, dicho Capítulo precisa que los servicios de telecomunicaciones se dividen, de acuerdo a la utilización y naturaleza, en: a) Públicos, b) Privados y c) De Radiodifusión: Privados de Interés Público.

El artículo 40 de la Ley de Telecomunicaciones, en concordancia con el artículo 20 del Reglamento de la citada Ley, Decreto Supremo n.º 06-94-TCC, prescribe que los servicios públicos de telecomunicaciones son aquellos servicios a disposición del público en general a cambio de un pago como

contraprestación, sin discriminación alguna y dentro de las posibilidades de la oferta técnica de los operadores.

Los servicios públicos de telecomunicaciones más usados por los abonados y usuarios en la actualidad son el Internet móvil y fijo, la Telefonía móvil y Televisión de paga (Cable); los cuales pertenecen a los teleservicios finales y de difusión y a los servicios públicos y a los privados de interés público.

Si bien el servicio público de Telefonía fija fue uno de los servicios con mayor demanda en el mercado, corresponde señalar que en la actualidad se ha tornado un servicio de menor uso pues está siendo sustituido por el servicio de Telefonía móvil. El Osiptel señaló que la telefonía fija tradicional ha mostrado una tendencia decreciente (2022, p. 40). La Telefonía fija es un mercado donde existe un mayor dominio de la empresa operadora Telefónica del Perú.

El servicio de Internet, en palabras de Zegarra (2018) “se diferencia entre medios físicos o inalámbricos, y medios radioeléctricos o inalámbricos y existen dos mercados: Internet fijo e Internet móvil” (p. 146). Un dato importante es que a hasta mediados del año 1996, los usuarios solo podían acceder a Internet a través de la Red Científica Peruana que fue la primera institución en proveer el servicio en el Perú, así también el acceso se pudo dar en las “cabinas públicas”, principalmente para quienes no contaban con equipo y servicio (Osiptel, 1996, pp. 144-145).

De otro lado, el servicio de telefonía móvil reviste de una atractiva característica consistente en la facilidad de movilizarlo, como bien lo refiere Zegarra (2018, p. 146). Dentro de este tipo de servicios existen tres

segmentos: modalidad prepago, modalidad control y modalidad pospago. El primero tiene la particularidad general que para acceder y/o hacer uso del servicio se adquiere una tarjeta de pago (recargas). El segundo, la modalidad control, tiene la singular característica que el consumo está sujeto a un control, y la empresa operadora remite el recibo al abonado, lo cual también aplica para el servicio bajo la modalidad pospago, pero este servicio no está sujeto a un límite, con la salvedad legislativa.

El servicio de Televisión de paga (cable) es el servicio de distribución de radiodifusión por cable que distribuye señales de multicanales a multipunto a través de cables y/u ondas eléctricas, mediante diversas modalidades y tecnologías, sea de forma alámbrica o inalámbrica, conforme lo señala el artículo 95 del Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por el Decreto Supremo 020-2007-MTC. Este servicio se desarrolló con fuerza en el país a partir de 1996 (Osiptel, 1996, p. 136). Generalmente es conocido como servicio de Cable.

A estos servicios podemos denominarlos en conjunto como los servicios públicos de telecomunicación, sin olvidar que son servicios fijos y móviles, comercializándose de manera individual o empaquetada.

3.2. Las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones

Zegarra señala que la operadora de telecomunicaciones es una persona física o jurídica que gestiona un servicio público (2018, p. 71). Para que las operadoras provean servicios previamente deben obtener la concesión, autorización, el permiso o licencia por parte del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC). Así como el respectivo permiso para la instalación de su infraestructura otorgado por

los gobiernos regionales o locales. En esa medida, el Osiptel no suscribe el título habilitando para que las empresas operadoras brinden los servicios públicos de telecomunicaciones, sino regula y fiscaliza a aquellas que el MTC ya autorizó.

Si bien en los últimos años han ingresado más operadoras al mercado peruano, lo cierto es que actualmente son cuatro las principales empresas operadoras que cuentan con una mayor cantidad de usuarios bajo su cartera. De acuerdo al Osiptel (2022), Telefónica del Perú S.A.A. (Movistar), América Móvil Perú S.A.C. (Claro), Entel Perú S.A. (Entel) Viettel Perú S.A.C. (Bitel) continúan liderando el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones por sobre las otras empresas, con una acreciente y agresiva competencia en el mercado de telefonía móvil (pp. 25-30).

Las empresas operadoras tienen facultades o derechos reconocidos por normativa. Por ejemplo, tienen la libertad de establecer el plan del servicio público de telecomunicaciones que ofrecen. Pero una facultad que resulta sumamente relevante y de interés para la ciudadanía es la facultad que tienen las empresas operadoras de modificar la tarifa, con mayor énfasis en el incremento al valor nominal, de acuerdo al Reglamento General de Tarifas dispuesto en la Resolución 060-2000-CD/OSIPTEL que más adelante lo trataremos a mayor detalle.

3.3. Los abonados y usuarios del servicio público de telecomunicaciones

De acuerdo al Glosario de términos establecido en la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Condiciones de Uso, en adelante), aprobado mediante la Resolución 172-2022-CD/OSIPTEL publicado el ocho de octubre de 2022 en El Peruano, señala que el abonado es toda persona natural o jurídica que ha celebrado un contrato de prestación de servicios públicos

de telecomunicaciones con alguna de las empresas operadoras, independientemente de la modalidad de pago contratado.

Por otro lado, el mismo instrumento legal dispone que el usuario es la persona natural o jurídica que, en forma eventual o permanente, tiene acceso a algún servicio público de telecomunicaciones. Zegarra nos recuerda que, con el proceso de privatización y liberalización de los servicios públicos, el carácter jurídico del usuario cambió de ser considerado un administrado, que recibía la prestación del servicio del Estado, a ser considerado un usuario que recibe la provisión de los referidos servicios por parte del sector privado (2018, pp. 72-73).

En nuestra legislación, el abonado y el usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones revisten de derechos y obligaciones que los asemejan, pero también existen aquellos derechos que los diferencia uno del otro. Así, en las Condiciones de Uso se determina que el abonado ejerce todos los derechos que la referida norma regula.

Si consideramos que el abonado es la persona natural o jurídica que suscribe la contratación y que el usuario es aquel que usa el servicio, entonces el abonado tiene el derecho al cambio de titularidad, la portabilidad, migración y suspensión del servicio, a concluir el contrato, etc., por tanto, estos derechos no alcanzan al usuario. No obstante, de acuerdo al segundo párrafo del artículo 3 de las Condiciones de Uso, el usuario tiene derecho a recibir todo tipo de información general y servicios de asistencia, presentar reclamos, quejas y apelaciones, cuando corresponda.

En ese orden, el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Resolución 47-2015-CD-OSIPTTEL y modificatorias, prescribe que los sujetos activos del procedimiento de reclamos,

recursos y quejas son los abonados, usuarios, así como las personas que hubieran solicitado la instalación y activación de un servicio público de telecomunicaciones.

Así, tanto el usuario y el abonado deben recibir información por parte de las empresas operadoras respecto a los servicios públicos de telecomunicaciones.

CAPÍTULO II:
EL DERECHO A LA
INFORMACIÓN EN LOS
SERVICIOS PÚBLICOS DE
TELECOMUNICACIONES

1. Aspectos generales

Los derechos de protección del consumidor tuvieron origen en la necesidad de hacer valer el respeto al consumidor frente al creciente poder del proveedor, en la creencia efectiva y con base fáctica que, de no oponerse derechos fundamentales a ese factor de poder, la debilidad del consumidor se transforma en indefensión y abandono (Tambussi, 2014, p. 95). Teniendo en cuenta que el usuario es la parte débil en una relación de consumo, la Constitución de 1993 reconoce la vulnerabilidad de este y por tanto la obligación del Estado para desplegar acciones que contrarresten los efectos de la desigualdad entre ambas partes.

De igual modo, la protección de derechos del usuario se presenta con mayor relevancia en un mercado donde se oferta servicios públicos, el cual está caracterizado por el dinamismo y particularidades que lo convierten en un mercado complejo. De allí que la complejidad, el dinamismo, la utilidad del servicio, así como la contratación en masa (Kresalja y Ochoa, 2020, p. 408) de los servicios públicos que regula el Osiptel podría producir mayor dificultad para el usuario al momento de decidir contratar, puesto que desconoce sobre ciertas facultades que tiene el proveedor, las cuales pueden resultarle perjudicial.

Bajo esa perspectiva, conviene citar las palabras de Tambussi (2014):

El derecho del consumidor es un conglomerado de valores preferentes que entiende al consumidor como persona en el mercado y, por lo tanto, eje de todo el sistema jurídico y económico, el sujeto principal de protección, a través de la fijación de estándares básicos. (p. 101)

Se debe agregar que, el Tribunal Constitucional, en el Expediente 02005-2009-PA/TC, destaca que la protección que se exige a los derechos de los usuarios responde a los derechos fundamentales de la persona humana, puesto que todos los

seres humanos somos consumidores y usuarios, y todas las actividades económicas que el hombre realiza en una u otra medida están destinadas a la satisfacción de sus necesidades.

Puente y Lavalle (1995) sostuvo que el derecho de protección del consumidor reconoce un fin curativo: “contra las deformaciones que el medio comercial y económico hace sufrir al consensualismo y a la libertad contractual” (p. 17).

Como resultado, la defensa de los intereses de los usuarios es una obligación del Estado por mandato constitucional en concordancia con la libertad contractual y empresarial, pero sin olvidar que la generación de riqueza debe estar fuertemente vinculada a buscar el bienestar del usuario. Conviene subrayar lo que menciona Tambussi (2014), los derechos de los consumidores son derechos humanos (p. 97), lo cual evoca a los principios que sustentan la economía social de mercado.

2. La información al contratar los servicios públicos de telecomunicaciones

Antes de introducirnos a la información que brinda la empresa operadora a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, consideramos importante mencionar que el derecho a la información es una característica natural y omnipresente en toda relación de consumo en el mercado. De allí que la protección al consumidor se sustenta esencialmente en la información asimétrica que existe entre los proveedores y los consumidores (Resolución 101-96-TDC).

La asimetría informativa entre proveedores y consumidores podría generar situaciones en las cuales el consumidor elige una opción de consumo que a la postre no se armonice con las expectativas que tenía cuando adquirió el servicio o producto (Rojas, 2012, p. 67). Por tal razón, “la información, *per se*, tiene un valor democrático, ya que permite la transparencia y la difusión del poder, al tiempo es

una herramienta eficiente de control de decisiones” (Leite, 2019, p. 208). Más aún cuando el usuario tiene acceso a una información veraz puesto que es un presupuesto para la libre elección del servicio (Expediente 1776-2004-AA/TC), lo cual busca, como lo anota López, que el usuario satisfaga su necesidad (2011, p. 63).

Weingarten (como se citó en Rodríguez) afirma que la información genera confianza y promueve el fácil comportamiento del usuario, en tanto le posibilita conocer sus derechos y obligaciones, así como prevenir posibles hechos riesgosos, pero sobre todo saber cómo actuar o con qué alternativas contar (2011, p. 289). Por eso, el derecho a la información sirve para que el usuario tome una decisión razonable, considerando las expectativas que espera del producto; además, de conocer las consecuencias de la firma del contrato, tanto económico como jurídico. (Reyes, 2019, pp. 176-177).

Es evidente que la información ayuda a que el usuario se encuentre debida y suficientemente informado para participar en la formación de las condiciones general y tipo de contratación (Landa, 2007, p.38). Así las cosas, la empresa operadora debe brindar información oportuna, clara, veraz, detallada, relevante y precisa para una mejor decisión de consumo del usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones.

El Osiptel considera de suma importancia que los usuarios estén totalmente informados de sus derechos y obligaciones, así podrán mejorar su condición de negociación con las empresas operadoras sin la intervención del Estado (1996, p. 74).

Por otro lado, están obligados a informar, además de las empresas concesionarios de servicios públicos, aquellas oficinas públicas que el Estado pone a disposición de los ciudadanos (Kresalja y Ochoa, 2020, p. 411). En el caso del Osiptel, este organismo regulador cuenta con oficinas a nivel nacional, mediante las cuales brinde orientación y difusión de información (1997, p. 14).

Según el Manual del 2021 del Osiptel, el Osiptel cuenta 23 oficinas regionales y 15 centros de orientación, las cuales, por ejemplo, realizaron 806 742 orientaciones en el año 2021 (p. 68). De modo similar, el Osiptel pone a disposición diversos servicios en línea que se encuentran en su página web oficial. Consideramos que entre los servicios más destacados por su empoderamiento a los usuarios están los servicios denominados Checa tu plan y Checa tu señal.

El servicio Checa tu plan permite la búsqueda y comparación de planes tarifarios del servicio móvil e internet fijo monoproducto o servicios fijos empaquetados de todas las empresas operadoras; mientras que el servicio en línea Checa tu señal informa la cobertura del servicio público de telefonía móvil declarada por las empresas operadoras a nivel nacional al Osiptel.

Considerando ello y la facultad de las empresas operadoras mencionada en el numeral 1.3.2. de la presente investigación, podemos extrapolar que si al usuario se le informase previo a la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones que las empresas operadoras tienen la facultad de incrementar la tarifa, posiblemente los usuarios se interesen más en conocer sobre los servicios en línea Checa tu señal y, de preferencia, Checa tu plan.

Ahora bien, en el artículo 11 de las Condiciones de Uso se describe la información básica que las empresas operadoras deben proporcionar a los usuarios, pero no hace

una distinción a la clase de información que las operadoras deben trasladar dependiendo de la etapa de la contratación. Es decir, qué tipo de información resulta indispensable previo a la contratación, durante y posterior a ella. Incluso, más adelante se establece la información a ser proporcionada por la empresa operadora a través de los canales digitales e información adicional, pero tampoco se observa la distinción antes referida.

El artículo antes citado comprende 10 literales que describe la información básica que las empresas operadoras deben brindar por orden de Osiptel. De ello podemos mencionar lo más importante, por ejemplo, la información de los servicios principales, adicionales y suplementarios que ofrece, la cual incluye las tarifas, plazos de contratación, cobertura; que la adquisición del equipo móvil en las empresas operadora que provee el servicio de telecomunicaciones es opcional; la existencia de las Condiciones de Uso y del Reglamento de reclamos.

El artículo 13 de las Condiciones de Uso, referente a la información a ser proporcionada por la empresa operadora a través de los canales digitales, aplicativo informático web y móvil, dispone que el usuario pueda acceder al contrato, características completas del plan y promociones, recibos, entre otros. Si bien observamos que el Osiptel ha regulado que los usuarios reciban información importante referente a los planes que la empresa operadora ofrece, lo cierto es que no está contemplado de manera explícita la información consistente en la facultad de las empresas operadoras de incrementar la tarifa.

El ejercicio de dicha facultad impacta negativamente para el abonado y podría ocasionarle alguna variación en la decisión de contratar, más aún si celebra un contrato adicional por un equipo móvil en la misma empresa operadora que le provee el servicio, ya que las cláusulas del contrato adicional no están reguladas

por Osiptel y, de acuerdo a los conocimientos empíricos, este contrato adicional incluye un plazo de permanencia con la empresa operadora, por lo que durante dicho plazo el abonado tiene derechos suspendidos, como la migración a un plan menor o cambiarse de operador, llámese portabilidad.

2.1.1. La información *ex ante*

La información *ex ante* o como lo señala De La Maza (2010), la información precontractual facilita que el usuario tome decisiones de forma más libre y esto lo hace responsable de sus decisiones (p. 33). La responsabilidad antes aludida recae exclusivamente en el usuario, quien no podría reclamar en un futuro sobre la falta de información que previamente se le brindó para una mejor elección de consumo.

En las palabras de Roscoe y Faiad de Moura (como se citó en Sanz, 2020) destacan que la información precontractual busca la mayor transparencia en las relaciones comerciales, por tanto, permite ampliar las opciones de elección del usuario (p. 163).

Consideramos que la información previa que el agente regulado suministre al usuario es la base del inicio de una posible (o segura) contratación, por lo que resulta imperioso garantizar que dicha base sea sólida. En esa idea, la información *ex ante* de la contratación resulta ser la columna vertebral de la transacción comercial y de ello depende las condiciones del servicio que espera el usuario.

Lo señalado encuentra sustento en la afirmación realizada por Supo y Bazán (2020), quienes dan a conocer que la información previa a la contratación genera expectativas sobre las características del servicio ofrecido (p. 73). Es evidente que, dentro de estas características del servicio, el precio constituye un elemento de gran importancia dentro de la información (Kresalja y Ochoa, 2020, p. 410).

2.1.2. La información *ex post*

En el Informe 00027-GPRC/2020, elaborado por el Osiptel, respecto a la información posterior a la contratación, señala que el abonado necesita tener información sobre los procedimientos para ejercer sus derechos, como el derecho a la migración, portabilidad, presentación de reclamos, bajas del servicio, suspensión, detalles de llamadas, entre otros (2020, p. 13).

En efecto, producida la relación contractual del servicio de telefonía fija o móvil, internet fijo o tv de paga, le corresponde a la empresa operadora proveer un servicio idóneo, así como desplegar todas las acciones necesarias para solucionar las averías y reclamos que el abonado y/o usuario presenten.

En esa parte consideremos necesario precisar que la información referente a las características, modalidad, limitaciones del servicio serán analizadas por el usuario al momento de usar el mismo. Así, por ejemplo, si la empresa operadora ofreció un plan de S/ 29.90 del servicio de telefonía móvil, este plan debe aplicarse en el recibo; caso contrario, que la operadora aplique una tarifa distinta a la contratada, el abonado o usuario tiene el derecho a presentar el respectivo de reclamo por facturación.

Salvo, como lo veremos más adelante, que la operadora haya aplicado un incremento de tarifa previamente informado al abonado. Pero si fuese el caso, la obligación de suministrar información sobre el procedimiento que el abonado debe iniciar para concluir el contrato del servicio a plazo indeterminado o forzoso, cambiar de plan o suspender el servicio es de la empresa operadora.

No obstante, el derecho al reclamo de facturación sobre incremento de tarifa cuando haya sido anticipadamente informado, no corresponde de acuerdo a las normas y resoluciones emitidas por el TRASU que revisaremos más adelante.

3. El contrato de los servicios públicos de telecomunicaciones

La Decisión 897 de la Comunidad Andina en su artículo 3 define al contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones al acuerdo de voluntades entre el usuario, y el Operador, el cual deberá constar en documento escrito físico, electrónico u otro medio establecido, para el suministro de los servicios de telecomunicaciones del cual se derivan derechos y obligaciones para las partes, de acuerdo a la normativa de cada País Miembro.

En virtud de la celebración del contrato de prestación de servicios, la empresa operadora y el abonado se someten a las disposiciones normativas dispuestas por el Osiptel, así como a las condiciones pactadas en dicho contrato. Recordemos que el abonado y el usuario, según la legislación nacional, son sujetos distintos, por lo que la contratación del servicio solo es suscrita por el primero.

Ahora, en el mercado de telecomunicaciones del Perú se estableció el contrato tipo que utiliza un lenguaje ágil y accesible para el abonado, en un mismo formato para todas las empresas operadoras en el cual se redacta la información del plan tarifario contratado y las condiciones contractuales, es decir que se incluye solo información relevante, también incorpora imágenes, gráficos y color. Un dato adicional, es que dicho contrato sustituyó a los términos utilizados sobre las cláusulas generales de contratación que estaba regulado.

Otra característica del contrato tipo es el uso de un lenguaje en segunda persona para generar mayor cercanía al abonado y utiliza como títulos preguntas que puedan

ser formulados por el abonado, por ejemplo: ¿Qué estás contratando?, ¿Qué debes saber de tu plan?, ¿Qué incluye tu plan? Una particularidad importante en este contrato es que incluye un título referente a la modificación del contrato, en el cual se informa que la empresa solo podrá modificar el contrato por aumento o reducción de las tarifas, en el supuesto de un aumento la empresa operadora previamente debe informar a través de una comunicación por carta, SMS; audio u otros, al abonado.

Consideramos que dicha particularidad no resulta suficiente, pues el aumento o incremento de tarifa es una información relevante que debe ser puesta en conocimiento a los usuarios previo a la contratación en tanto existe una alta insatisfacción en los usuarios ante el cambio de las condiciones inicialmente contratadas como es el aumento de tarifa en específico.

Finalmente, de acuerdo a lo señalado por el Osiptel en su Informe 037-2020-DAPU/2020 del 3 de diciembre, el contrato tipo buscó superar las deficiencias detectadas en los antiguos contratos elaborados por las empresas operadoras referidos a que usaban en lenguaje jurídico y técnico que resulta de difícil comprensión para el usuario, así como la poca claridad sobre las condiciones contractuales, lo extenso del contrato y las diferentes estructuras y contenido de las mismas (p. 4).

3.1.El Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Si analizamos los derechos y deberes de los abonados, usuarios y la relación entre estos y las empresas operadoras necesariamente tenemos que referirnos al Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de

Telecomunicaciones, Resolución 172-2022-CD/OSIPTEL pues este se constituye como el instrumento normativo base.

Esta relación entre empresa operadora y abonado se efectúa a través de los mecanismos de contratación aprobados por el regulador. Más allá de cuáles son estos mecanismos, lo que se pone en relieve es que la empresa operadora está prohibida de modificar unilateralmente el contrato del abonado, excepto ante dos supuestos: (i) cuando la modificación tarifaria esté conforme a lo establecido en el Reglamento de tarifas; o, (ii) cuando las modificaciones de atributos resulten más beneficiosas para el abonado.

De acuerdo al Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, dicho beneficio se considera al incremento de minutos, mensajes de texto, datos y/o velocidad de navegación, entre otros. Asimismo, el Osiptel puede ordenar la revocación o corrección y, consecuente devolución, de ser necesario, de cualquier modificatoria unilateral implementada por la empresa operadora si advirtiese que los atributos no resultan beneficiosos para el abonado.

Así, el abonado recibirá un beneficio por el incremento de su plan, que ciertamente no lo necesitaría porque de ser así podría solicitar el cambio de plan a uno mejor a través de la migración; o tal vez considere que ese beneficio no le resulta provechoso o proporcional por la subida de la tarifa.

Ahora bien, si el abonado no se encuentra conforme con el incremento de tarifa, tiene el derecho a solicitar la migración, lo que significa que puede cambiar de plan tarifario que ofrece la misma empresa operadora. No obstante, en el supuesto de que el abonado no desee continuar con la misma empresa operadora, tiene la alternativa de solicitar la portabilidad en caso el servicio sea telefonía fija o móvil,

o solicitar la suspensión o conclusión del contrato del servicio; y la empresa operadora se encuentra prohibida de obstaculizar las referidas solicitudes (La Ley, 2022, s/n). El desarrollo de estos derechos y otros, como se ha dicho, se encuentran en el TUO de las Condiciones de Uso.

Por otro lado, hay que mencionar que la empresa operadora también puede celebrar contratos adicionales. Dentro de estos contratos adicionales, está aquellos referidos a la adquisición o financiamiento de equipos terminales, pero este contrato adicional es independiente del contrato del servicio, salvo que la empresa operadora otorgue al abonado un beneficio económico para la adquisición o financiamiento del equipo terminal, el cual debe encontrarse vinculado al valor de la tarifa del servicio y/o al cumplimiento del plazo forzoso de permanencia establecido en el contrato adicional.

3.2.El Reglamento general de tarifas de los servicios públicos de Telecomunicaciones

La Resolución de Consejo Directivo 060-2000-CD-OSIPTEL, publicado en El Peruano el 1 de diciembre de 2000, que regula el Reglamento General de Tarifas, prescribe en su Título II sobre el régimen de tarifa supervisado. Al respecto, el numeral 1 del artículo 9 señala que la empresa operadora tiene la libertad de establecer y modificar su tarifa de servicios públicos de telecomunicaciones, de acuerdo con las condiciones de la oferta y demanda en el mercado (Soto, 2008, p. 53).

Entonces, se colige que la modificación de la tarifa es una facultad de la empresa operadora y, por tanto, es quien decide si la ejerce o no. Si bien la modificación de tarifa puede darse en dos situaciones, como una disminución o aumento, es

totalmente comprensible que sea el aumento de tarifa la que afecta la esfera patrimonial del usuario final produciéndole insatisfacción e inidoneidad.

De otro lado, el artículo 12 del Reglamento de tarifas, que describe la obligación de las empresas operadoras ante un aumento tarifario, ordena a las operadoras a informar a los abonados sobre dicho aumento, con una anticipación de 10 días calendarios antes de la entrada en vigencia de la nueva tarifa a aplicar.

No obstante, en caso la empresa operadora aplique un incremento de tarifa sin la previa comunicación al abonado, respecto de los recibos que se emitan hasta el periodo de dos meses desde el vencimiento del primer recibo, el abonado afectado tiene el derecho a iniciar el procedimiento de reclamo por la facturación donde se aplicó el incremento, conforme al artículo 12 del Reglamento de tarifas y al numeral viii del numeral 1 del artículo 28 del Reglamento de reclamos.

Resulta importante precisar que se considera que el abonado ha tomado conocimiento del incremento, cuando han pasado los dos referidos meses desde el vencimiento del primero recibo en que se aplicó el referido incremento.

Hay que mencionar, además, que el Osiptel promulgó la Resolución 138-2020-CD/OSIPTTEL, la cual dispone una regulación especial para el acceso al servicio de Internet fijo individual y/o empaquetado solo de la empresa operadora Movistar.

Entre lo más resaltante de la citada Resolución es la ampliación del plazo ya existente y la incorporación de un nuevo plazo para informar a los usuarios sobre el incremento tarifario. Es decir, si Movistar decide incrementar la tarifa, primero, debe informarlo a los abonados con un tiempo no menor a 30 días calendarios antes de la entrada en vigencia de la nueva tarifa (recuérdese que el plazo solo es de 10 días); y segundo, debe volver a informarlo en el plazo de 10 días calendarios antes

de la entrada en vigencia de la nueva tarifa, a modo de recordatorio. El medio para remitir dicha información es en el recibo físico o virtual, así como vía mensaje de texto, en caso la operadora cuente con un número de teléfono móvil asociado al abonado.

Si bien el regulador ha desplegado acciones al imponer nuevas obligaciones informativas, consideramos que ello no resulta suficiente puesto que el abonado sigue desconociendo sobre la facultad de las empresas operadoras, previo a la contratación. Se agrava la situación con la disminución del bienestar de los usuarios ante los continuos incrementos de tarifas realizados por Movistar, de acuerdo al Informe 100-GPRC/2020.

4. Casuística

Antes de ingresar a analizar las resoluciones emitidas por el Osiptel respecto al incremento de tarifa cuestionadas por el usuario o abonado, consideramos indispensable señalar que dichas resoluciones están a cargo del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del Osiptel (en adelante, el TRASU), que tiene la competencia de resolver las quejas o apelaciones presentadas por los abonados o usuarios a las empresas operadoras.

En los lineamientos del TRASU, mediante la Resolución 2-2021, precisan que este órgano resolutorio no ampara el cuestionamiento del usuario referente a la no autorización del incremento de tarifa contratada. Al respecto, si bien el Osiptel procura que las empresas operadoras provean de información relevante a los usuarios, no aparece contemplado de manera explícita la información referente a la facultad de las empresas operadoras de modificar la tarifa.

Como hemos señalado, cuando la empresa operadora no acredita que informó al abonado sobre el incremento de tarifa, este obtiene un resultado favorable de la queja o apelación por parte del TRASU respecto a la facturación. Veamos, en la Resolución 0037974-2019-TRASU/OSIPTEL del Expediente 0055034-2019/TRASU/ST-RA, la abonada cuestionó la modificación unilateral del contrato respecto a la factura emitida por la empresa operadora. En el análisis de dicha resolución emitida el 18 de noviembre de 2019, el TRASU señaló en el fundamento 14 que:

(...) la empresa operadora no ha elevado un documento con el cual pretendería acreditar que se le informó al abonado respecto a la modificación cuestionada, y tampoco ha cumplido con remitir el correspondiente acuse de recibo, que permita generar certeza que el abonado ha sido oportunamente informado al respecto.

Así las cosas, el TRASU resolvió fundada el recurso de apelación presentado por la abonada por la falta de información de la empresa operadora. No obstante, en la Resolución 0020008-2022-TRASU/OSIPTEL del Expediente 0007057-2022/TRASU/ST-RA, el abonado expresó su disconformidad con el incremento de tarifa al señalar que no está de acuerdo y solicitó que se mantenga el plan inicial contratado. Ante ello, el TRASU declaró improcedente dicho extremo, sustentándose que las empresas operadoras se encuentran facultadas a incrementar las tarifas de los servicios que prestan, de acuerdo al artículo 11 del Reglamento de tarifas.

Por otro lado, el tiempo que el abonado invirtió para presentar el reclamo, el cual puede hacerlo por varios canales de las empresas operadoras. Debido a lo tradicional, es probable que dicho reclamo fue presentado por el canal telefónico o presencial, en caso haya sido por este último canal el abonado no solo tuvo que

disponer de un tiempo que dejó de usarlo para otras actividades, también gastó en el transporte que habría utilizado para apersonarse a las oficinas o centros de atención de la empresa operadora.

Luego, cuando la empresa operadora recibe el reclamo del abonado, esta debe disponer de un asesor, quien en lugar de atender a otra persona que tiene un problema propio del servicio, como una avería, por ejemplo, ocupa ese tiempo en atender al abonado que cuestiona el incremento de tarifa. Pero no queda solo allí, puesto que la empresa operadora está en la obligación legal de responder al reclamo presentado por el abonado, incluso si ya existe una obviedad a dicha respuesta.

Después de que el abonado recibe la respuesta de la empresa operadora, quien declara el reclamo como improcedente y cita la normativa que sustenta su decisión de incrementar la tarifa, y no se encontrase conforme, decide interponer un recurso de apelación, que deberá ser resuelto por el TRASU.

Al recibir el recurso de apelación o la queja, en este último caso cuando el abonado señala que la empresa operadora no resolvió y/o notificó la resolución que resuelve el reclamo, el TRASU ocupará a un analista legal, quien en lugar de resolver la apelación o queja de un caso merecedor de atención, resolverá el recurso citando la normativa por la cual la empresa operadora ejerce la facultad de modificar (incrementar) la tarifa de manera unilateral, como hemos visto.

Por lo expuesto, el tiempo y los recursos que invierten las partes dentro de un procedimiento de reclamo debido a una omisión en la información antes de la contratación no es óptima de términos económicos y no genera bienestar, por cuanto el abonado esperará todo el plazo para que el TRASU, en segunda instancia, le

comunique sobre la normativa, cuando esto se puede agotar en la etapa precontractual.

CAPÍTULO III:

**LOS SUSTENTOS JURÍDICOS Y
ECONÓMICOS DE LA INFORMACIÓN, EX
ANTE DE CONTRATAR, LA FACULTAD DE
LAS EMPRESAS OPERADORAS DE
INCREMENTAR LA TARIFA DURANTE LA
VIGENCIA DEL CONTRATO**

1. Razones a favor

1.1. Razones jurídicas

Kresalja y Ochoa (2020) señalan que la estructura actual de los mercados, en especial de un mercado como el sector de telecomunicaciones, y las diversas exigencias jurídicas y sociales presionan para una información más amplia y exacta (p. 409).

En efecto, si nos situamos en el mercado del servicio de telefonía móvil observaremos que este es altamente dinámico y existe una fuerte y agresiva competencia producto de las ventas de equipos móviles. Saavedra (2022) afirma que la adquisición de equipos permitió a las empresas operadoras “telcos” retener a sus clientes (s/n).

En ese sentido, los abonados que, además de contratar el servicio de telefonía móvil, suscriben un contrato adicional por la adquisición del equipo móvil, se encuentran limitados a ejercer el derecho a la portabilidad, suspender o solicitar la baja del servicio por el periodo de permanencia del contrato adicional. Es decir, si durante el plazo del contrato adicional del equipo móvil la empresa operadora incrementara la tarifa del servicio, el abonado no podría cambiarse de plan o de empresa operadora.

Por otro lado, otra razón jurídica para informar en la etapa precontractual sobre la facultad de incrementar la tarifa durante la vigencia del contrato es que el abonado no perciba que su manifestación de voluntad expresada en el contrato del servicio ha sido infringida, al cambiársele de plan sin su consentimiento ni autorización. De manera acertada, Zurilla afirma que la información vincula al empresario con el consumidor (s/f, p. 5).

Asimismo, la legitimidad del Osiptel respecto a la defensa y protección de los intereses del abonado mejoraría, puesto que como lo señaló el Tribunal Constitucional, a través del Expediente 005-2003-AI/TC, hay una percepción de que Osiptel no está defendiendo apropiadamente los derechos de los usuarios y consumidores (fundamento 41).

Por otro parte, si el abonado desconoce sobre la facultad de las empresas operadoras no va a procurar informarse sobre las formas de actuar ante un aumento de tarifa. Es decir, el abonado se desinteresaría por conocer sobre las opciones que puede elegir ante el incremento de tarifa, en el sentido de conocer sobre cómo ejercer su derecho a la migración, portabilidad, así como la herramienta virtual Checa tu plan de Osiptel.

En adición a este último, Rodríguez refiere que “La intervención *ex ante* conviene cuando la autoridad de aplicación cuenta con información apropiada sobre las conductas desarrolladas y sus consecuencias en el mercado” (2011, p. 303). Así, el Osiptel conoce sobre la facultad de la empresa operadora para incrementar la tarifa, por lo tanto, también puede estimar los posibles problemas legales y económicos que puedan presentarse por la omisión de una información previo a la contratación.

De La Maza manifiesta que la administración pública puede garantizar el derecho a la información a través de la creación de oficinas de información al usuario o mediante medios de comunicación y/o programas informativos que orienten y eduquen (2010, p. 30). Bajo este escenario, el numeral 2 del Anexo 4 del TUO de las Condiciones de Uso prescribe que el Osiptel puede disponer que las empresas operadora remitan y/o comuniquen mensajes con información a sus abonados y usuarios.

Por tanto, usando dicha disposición se puede incluir la información previa sobre la facultad de las empresas operadoras de incrementar la tarifa del servicio público de telecomunicaciones durante la vigencia del mismo. Y así mejorar la deficiencia que existen sobre las normas de protección de derechos de los usuarios (Solanes, 1999, p. 60).

Además, se lograría desarrollar un marco normativo más accesible que facilite a los usuarios a elegir los servicio, y, en consecuencia, satisfagan sus necesidades y preferencias y a la vez garanticen la transparencia en la elección (Patrón, 2011, p. 26).

1.2. Razones económicas

Safar (2009) menciona que todas las personas, al momento de tomar una decisión, analizamos los pros y los contras, no solo frente a la alternativa, también respecto de sus repercusiones futuras de aquella decisión. Elegimos lo que más nos beneficia con el fin de satisfacer nuestras propias necesidades. A esto se le denomina “relación costo-beneficio”, cuyo fin es “la maximización de la función de utilidad” de cada agente económico; así se busca optar por la alternativa más “eficiente” (p. 177).

Por ende, como lo expresa Sacristán “el debate no constituiría en si se debe informar o no, sino en la cuestión de si la regulación hará descender o no, el costo de proveer la información” (2015, p. 94). En esa idea, Rodríguez sustenta que es importante considerar que a veces los costos de una disposición resultan justificados en la medida que sea superior a los costos de la omisión de esta disposición, en tanto esta omisión genera problemas en el mercado, los cuales afectan los derechos de los usuarios y la reputación del ente regulador (2011, p.302).

Así, en un hipotético caso donde al abonado, que suscribe un contrato adicional de equipo, se le informase sobre la posibilidad de que la empresa operadora incremente la tarifa durante la vigencia del contrato del servicio, tal vez la decisión de contratar un equipo móvil en la misma empresa que le provee el servicio variaría, más si consideramos que existen diferentes empresas no prestadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones que ofertan equipos móviles a costos más beneficioso para el abonado.

Una situación similar sucedería si se tuviese una estadística de cuáles son las empresas operadoras que muestran una conducta de incrementar la tarifa con mayor frecuencia y los montos económicos oscilantes de año a año que aplican, a fin de que el abonado pueda conocer sobre dicha conducta y tenerla en cuenta al momento de tomar una decisión de consumo.

Por otro lado, Patrón (2011) sostiene que existen costos de transacción (costos de obtención de información: condiciones y términos del productos o servicio, precios disponibles, modificatorias del contrato, entre otros), costos de oportunidad (tiempo a emplear para negociar los términos contractuales) y los recursos que debemos emplear para contratar (contratación de abogados) (p. 32). Sobre ello, Mankiw (2012) describe que lo costos de transacción son aquellos que las partes incurren durante el proceso (p. 212).

Si analizamos los costos de transacción que conlleva el desconocimiento de los usuarios sobre la facultad de las empresas operadoras, tenemos la presentación de reclamos formales, pero sin sustento legal a las empresas operadoras, los cuales incluso pueden escalar a través de apelación o queja al TRASU del Osiptel, como se ha revisado, o los reclamos no formales que se presentan por medio de las redes sociales o al Osiptel mediante sus mecanismos de consultas.

Al respecto, entre los años 2020, 2021 y enero a setiembre de 2022, el Osiptel ha recibido más de nueve mil consultas de los usuarios, a través de sus canales a nivel nacional, referente al incremento de tarifa. De ello, se puede inferir el alto grado de desconocimiento de los usuarios sobre el incremento de tarifa o su descuento sobre el mismo, que ocasiona la presentación de dichos reclamos.

Esto eleva la cantidad de reclamos, quejas o apelaciones que ingresen en primera instancia, donde se encuentran las empresas operadoras, o segunda instancia, donde está el TRASU. Y así desviar la resolución de los inconvenientes de los usuarios o abonados que sí requieren de análisis frente a aquellos problemas referente al incremento la tarifa.

En esa medida, incluir la obligación de informar previo a la contratación se optimizaría en términos de tiempo y recursos para iniciar el reclamo, resolver en primera y segunda instancia, y no solo a las empresas operadoras sino también al Osiptel y a los propios usuarios o abonados, quienes invierten tiempo y dinero en iniciar el reclamo y obtener un resultado desfavorable al declararse la improcedencia por ser una materia no reclamable y, por supuesto, la causa responde a la no información oportuna de ello.

Asimismo, consideramos que brindar la información *ex ante* de la contratación sobre la facultad de las empresas operadoras no produce a los regulados o al Osiptel los mismos costos si lo comparamos con una intervención más drástica, ya que la información está disponible en la normativa. Es decir, el Osiptel ni las empresas operadoras necesitarían educarse o investigar para informar sobre la facultad de modificar la tarifa durante la vigencia del contrato, pues conocen bien sobre ello. De allí, que Lorenzetti (2003) expresa:

El consumidor tiene una información inferior a la del proveedor y un alto costo para obtenerla, lo que afecta su capacidad de discernimiento en condiciones igualitarias. Ello justifica que se imponga un deber de informar a quien ya posee la información o la puede obtener a un menor costo. (p. 128)

Además, que es más barato que el proveedor facilite información que para el usuario alcanzarla (Rodríguez, 2011, p. 289).

2. Razones en contra

2.1. Información excesiva

“Un consumidor al que se le proporciona una sobrecarga de información es tan incapaz de tomar una decisión informada como aquel que no recibe información” (Zimmermann citado por De La Maza, 2010, p. 34).

La sobrecarga de información plantea diferentes errores en el usuario. Por ejemplo, la información está disponible pero el usuario no accede de manera efectiva, por cuando el proceso de información no asegura que el usuario la use de manera correcta; incluso si supiese cómo usarla, no garantiza que el usuario retenga la información, pero en el supuesto que sí la retenga, podría presentarse otro error en el sentido de que el usuario no recuerde la información en el momento oportuno (Pazos, 2015, p. 115).

La excesiva información afecta el derecho de los consumidores pues impide la comprensión adecuada de la misma y vaciar el derecho que se buscaba reconocer (Rodríguez, 2011, p. 288). En adición a ello, Chinchilla (2011) sostiene que la suficiencia de información se concreta en la posibilidad que tiene el usuario de poseer conocimiento apto sobre las características básicas del servicio (p. 336).

De igual modo, Pazos (2015) destaca que los deberes jurídicos de información han contribuido a aumentar la sobrecarga de información existente, por lo que conviene incidir en la necesidad de no agudizar el problema (p. 120). Así, no se salvaguarda el derecho a la información del abonado si no lograr comprender de manera adecuada el contenido de dicha información (Rodríguez, 2011, p 288).

De lo expuesto, se puede considerar que la información precontractual de la contratación del servicio sería excesiva si le suma a la información ya existente. Asimismo, se podría mencionar que el deber de informar ya existe, y la inobservancia de dicho deber acarrea un resultado favorable para el abonado/usuario respecto a la apelación y/o queja resuelta por el TRASU.

2.2. Información confusa

La información confusa podría estar relacionada a la excesiva información, pero no implica que sean lo mismo, puesto que existe información precisa y exacta que el abonado no comprenda porque el lenguaje es técnico, que requiere del apoyo de un profesional en leyes y/o en economía para comprenderlo.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571 en el numeral 2.4. del artículo 2 dispone que debe evaluarse la información que el proveedor traslada al consumidor, en el sentido de que dicha información podría generar problemas de confusión o ser sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del servicio contratado.

Así pues, Kresalja y Ochoa (2020) plantean que es distinta la información que puede exigir un abonado altamente preparado en determinada materia vinculada al servicio que va adquirir o contratar, de aquel otro de bajo nivel cultural o educativo que recién empieza a conocer las particularidades del mercado (p. 410).

Weingarten (citado por Rodríguez, 2011) afirmó:

La información tampoco debe ser tan excesiva que no permita advertir las características y los riesgos más importantes. Cuando hay sobrecarga de información, también se afecta la posibilidad del individuo de decodificarla correctamente, produciendo idéntico resultado que la falta de información. (p. 288)

Sumado a ello, Pazos (2015) señala que cuando la información es compleja, los principios de claridad, comprensibilidad, disponibilidad, accesibilidad, legibilidad o visibilidad de la información no pueden actuar, generando distorsiones y un resultado sería lo contrario a lo esperado (p. 119).

Como ya se ha descrito, el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones es altamente dinámico que constantemente requiere de revisar y actualizar las normas existentes, por ello es especializado. Así, podría considerarse que al igual que el desconocimiento sobre otros antiguos términos por los propios abonados lo mismo puede pasar en la información sobre la facultad de las empresas operadoras de incrementar la tarifa del servicio durante la vigencia del contrato.

2.3. Información irrelevante

La información que el proveedor brinde a los usuarios puede volverse inútil, aunque inocuos, si no resultan determinantes para decidir contratar, por cuanto hasta ahora el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones sigue creciendo en cuanto a competencia y a acceso de más personas.

En contraste a la información irrelevante, el CPDC en el numeral 2.3. del artículo 2 define que la información relevante consiste en toda aquella sin la cual se hubiese efectuado en términos substancialmente distintos, por ello se debe analizar si la

información omitida desnaturaliza las condiciones que se realizó la oferta al consumidor.

Kresalja y Ochoa (2020) describe que la información a proporcionar por los proveedores podría ser inútil o irrelevante, ocasionando pérdida o saturación de costos económicos e imposibilitando las transacciones comerciales (p. 409).

Pazos refiere que “si los costes, externalidades y distorsiones que suponen los deberes de información son superiores a los eventuales beneficios que tengan en la práctica, la imposición de dichos deberes será ineficiente y, por consiguiente, desaconsejable”. (2015, p. 119)

Por lo tanto, si al abonado incluso se le informase sobre la facultad en cuestión de las empresas operadoras, el abonado o potencial abonado de todos modos seguiría contratando el servicio público de telecomunicaciones, por cuanto, el servicio en especial el de internet fijo o telefonía móvil resulta necesario para desarrollar actividades académicas, laborales o lúdicas; por ende, podría ser innecesario tal información.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación de la presente tesis es básica, según su propósito, debido a que se ha propuesto y sustentado la modificación normativa del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Resolución 172-2022-CD/OSIPTEL. Por otro lado, de acuerdo a la naturaleza o profundidad es descriptiva ya para plantear el problema de investigación, explicar los problemas que se presentan y

proponer una solución ha sido necesario tener el predominio de describir la situación de todo lo relacionado al sector de telecomunicaciones.

3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. MÉTODO CIENTÍFICO

a. Método de síntesis

Baena refiere que para el método de síntesis “se parte de elementos diversos, se estudian sus relaciones y se integran en un conjunto o sistema conceptual” (2017, p. 41).

Se utilizó el método de síntesis porque se halló el problema relacionando a la omisión de informar a los potenciales abonados, antes de la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, la facultad de las operadoras de incrementar unilateralmente la tarifa durante la vigencia del contrato, en consecuencia, los efectos jurídicos y económicos que genera tal omisión en los abonados, en las operadoras y en el ente regulador.

3.2.2. MÉTODOS JURÍDICOS

a. Método Sociológico y Funcional

Ramos (2007) sugiere que “el centro del análisis funcional reposa en el hecho en sí, en la medida en que se le clasifica, se descubre su génesis y se indaga sobre su naturaleza concreta” (p. 114).

El método sociológico y funcional permitió descubrir la naturaleza del rol principal del Osiptel con los usuarios ante la asimetría informativa, considerando la economía social de mercado como el eje rector para el interés social.

Asimismo, mediante el citado método se explicó la realidad de lo que acontece cuando las empresas operadoras deciden ejercer su facultad de incrementar la tarifa y el impacto que esto genera en el comportamiento de los abonados. Para ello se evaluó si resulta eficiente lo establecido en la norma especial en la actualidad. En ese sentido, se busca “intentar un diagnóstico sobre la conformidad o dicotomía entre el orden jurídico abstracto y el orden social concreto” (Ramos, 2007, p. 115).

b. Método del Análisis Económico del Derecho

El método del Análisis Económico del Derecho (AED) permite saber cómo reaccionarán los individuos ante determinadas normas (Bullard, 2018, p. 45). En esta idea, el AED permitió predecir las conductas de los potenciales abonados si conocen antes de contratar que las empresas operadoras pueden incrementar la tarifa de manera unilateral del servicio público de telecomunicaciones contratado. Además, y en palabras de Ramos, el Análisis Económico del Derecho enfoca la dinámica jurídica en la evaluación de los costos y de los beneficios (2007, p. 118).

Así, este método innovador ayudó a conocer los costos que genera incorporar el derecho a la información *ex ante* de la contratación la facultad de las operadoras de incrementar la tarifa en el artículo 11 de las Condiciones de Uso, utilizando el método del teorema de Coase y los beneficios para las operadoras y, desde luego, para el Osiptel. Es decir, el AED busca maximizar el “bienestar social” en los términos de “utilidad social” y “eficiencia económica” (Escobar, 2006, p. 343).

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN – ACCIÓN

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el diseño de investigación-acción busca resolver problemas específicos de una colectividad y se centra en aportar información en la toma de decisiones (p. 496).

El diseño de investigación-acción fue aplicado porque este trabajo de tesis busca resolver un problema de la asimetría informativa, respecto a que los abonados desconocen antes de contratar que las empresas operadoras pueden incrementar unilateralmente la tarifa del servicio. Al incluir esta información como *ex ante* de la contratación, las personas tomarán una decisión informada, lo cual resolverá problemas jurídicos y económicos que afectan a los abonados, las operadoras y al organismo regulador en la actualidad.

3.3.2. DISEÑO JURÍDICO PROPOSITIVO

Aranzamendi (2011) explica que a través del diseño jurídico propositivo se evidencia un vacío o laguna de una norma jurídica, determinando sus deficiencias para proponer una reforma. Por lo cual, generalmente las investigaciones de diseño jurídico propositivo, culminan con propuestas legislativas (p. 113).

En esos términos, esta investigación de tesis muestra la omisión de un derecho a la información en la etapa precontractual, lo que ha acarreado deficiencias durante la vigencia del contrato. Por ello, se busca incorporar al artículo 11 de las Condiciones de Uso, el derecho de que el abonado conozca que las empresas operadoras pueden incrementar la tarifa durante la vigencia del contrato, logrando con ello una disminución a la asimetría informativa.

3.4. UNIVERSO O POBLACIÓN

Se estudió dos resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU): Resolución 0037974-2019-TRAU/OSIPTEL del 18 de noviembre de 2019 y la Resolución 1 del Expediente n.º 11027-2014/TRASU/ST-RA del 19 de agosto de 2014.

A pesar de que las dos resoluciones son de diferentes años, 2014 y 2019, en ambas se advirtió el problema de la desinformación en los usuarios acerca de la facultad de las operadoras de incrementar la tarifa del servicio contratado.

Así, estos casos ayudaron a entender el concepto o la teoría de esta investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 389). Es decir, sustentaron la necesidad de que los abonados conozcan, antes de contratar, que las operadoras pueden incrementar la tarifa durante la vigencia del contrato.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. TÉCNICAS

a. Fichaje

Ramos afirma que la conveniencia de usar fichas es la de seleccionar, recopilar y sintetizar datos en los libros o artículos de revistas (2007, p. 194). Esta técnica ayudó a recabar y a ordenar la información pertinente y relevante que se obtuvo de la investigación en los libros físicos y virtuales, así como en las revistas digitales, proyectos e informes del Osiptel, que contribuyeron para el contenido de los capítulos y la propuesta de incorporación normativa.

b. Estudio de casos

Las resoluciones emitidas por el TRASU del Osiptel permitieron identificar los problemas que se generan a causa de omitir al abonado una información necesaria, oportuna y relevante antes de la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, es decir, que el abonado desconoce que la operadora puede incrementar la tarifa durante la vigencia del contrato.

3.5.2. INSTRUMENTOS

a. Fichas

En la ficha se plasmó la información valiosa, la cual ayudó a ahorrar tiempo, también permitió preparar el trabajo final de esta investigación y, desde luego, poder usarla para futuros trabajos (Ramos, 2007, p. 195)

Por ello, las fichas como instrumentos facilitaron ubicar la información hallada. Asimismo, las fichas para el presente trabajo de investigación podrán ser usada para continuar investigando acerca de la información necesaria, oportuna y relevante que se estaría omitiendo en el artículo 11 de las Condiciones de Uso002E

b. Guía de estudio de casos

Este instrumento permitió analizar los datos importantes de las resoluciones emitidas por el TRASU del Osiptel. El contenido de la guía: hechos acaecidos por no informar *ex ante* de la contratación la facultad de la operadora de incrementar la tarifa durante la vigencia del contrato, el comportamiento de la operadora y el rol trascendental del Osiptel.

3.5.3. FUENTES PRIMARIAS

a. Realidad social

Las consultas formuladas por los usuarios a través de los canales de atención del Osiptel.

b. Observación indirecta

Las resoluciones emitidas por el TRASU, las cuales serán obtenidas mediante la navegación por la internet.

3.5.4. FUENTES SECUNDARIAS

En el presente trabajo de investigación las fuentes secundarias fueron aquellas normativas que se acercaban a la necesidad de regular la información *ex ante* de contratar sobre la facultad de incrementar la tarifa de los servicios públicos de telecomunicaciones. No obstante, debemos precisar que no se tuvo modelos o investigaciones que calcen sobre dicha regulación.

3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

a. Análisis de Contenido

Esta técnica fue útil para analizar la información recaudada de los libros, revistas, artículos, tesis y legislación nacional e internacional que permitan reflexionar sobre la importancia de la información *ex ante* de contratar. Del mismo modo, también sirvió para criticar la normativa actual respecto a la oportunidad de trasladar una información relevante como es la facultad de la operadora de incrementar unilateralmente la tarifa del servicio durante la vigencia del contrato.

3.7. PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

En un primer momento se investigó y acopió información de la normativa sectorial tanto en el sector de las telecomunicaciones como en las normas que protegen los derechos del consumidor. Posteriormente, se recolectó datos de las revistas, artículos y libros virtuales hallados en los repositorios de las diferentes universidades nacionales e internacionales, así las publicaciones realizadas por Osiptel, acerca de temas como la actuación e intervención del Estado en una economía social de mercado, también de la trascendencia de la información *ex ante* de la contratación, entre otros. Estos temas fueron recogidos en fichas bibliográficas.

Asimismo, usando la técnica de estudio de casos, se analizó las resoluciones administrativas emitidas por el órgano resolutorio del Osiptel donde se observan las consecuencias jurídicas y económicas por omitir a los abonados la información *ex ante* de la contratación de la facultad de las empresas operadoras, lo cual afecta a las partes contratantes y al organismo regulador.

Finalmente, se estudió el estado de la cuestión en el ámbito normativo acerca del momento en que el usuario conoce que la empresa operadora tiene la facultad de incrementar unilateralmente el valor nominal de la tarifa del servicio. De este modo, se criticó la oportunidad de trasladar esta información y los efectos presentados, así se propuso la incorporación de la información *ex ante* de la contratación en el artículo 11 de las Condiciones de Uso, en tanto resulta ser oportuna y relevante.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. RESULTADO N.º 1 Y DISCUSIÓN

Resultado n.º 1:

El Osiptel es un organismo especializado en los servicios públicos de telecomunicaciones que establece las disposiciones normativas por las cuales las empresas operadoras conducen su comportamiento en el mercado de las telecomunicaciones, así como los derechos y deberes de los abonados, usuarios y empresas operadoras. Por tanto, le corresponde a este organismo regulador proteger y garantizar los derechos de los usuarios y abonados dentro del sector.

Discusión n.º 1:

El Osiptel (2014) expuso que, con el marco diseñado para el sector de las telecomunicaciones, al Estado le corresponde desempeñar el papel de promotor de la inversión privada (p. 28). No obstante, este papel no se basa solo en ser un promotor, también corrige o altera los parámetros naturales del mercado, al imponer exigencias y requisitos de la actuación de los agentes económicos (Ariño, como se citó en Kresalja y Ochoa, 2017, p. 130).

Las exigencias que el Osiptel dispone alcanzan a aquellas facultades que se han atribuido a las empresas operadoras, como la posibilidad de incrementar la tarifa de los servicios públicos de telecomunicaciones. Es decir, las empresas operadoras deben cumplir con el procedimiento y requisitos impuesto por el organismo especializado; así, en el supuesto de que la operadora cumpliera con todo lo dispuesto por el Osiptel, entonces procede la aplicación del incremento de tarifa.

En ese sentido, el Osiptel no es un solo un tercero que actúa como un árbitro imparcial en el juego de la regulación, como lo ha manifestado Sanclemente (2017, p. 11), por cuanto vigila que, si la empresa operadora decide incrementar la tarifa, debe cumplir con el deber de información sobre dicho incremento al abonado así

como la respectiva publicación, además de revisar si tal incremento trae consigo beneficios en los atributos del servicio y que dichos atributos resulten efectivamente beneficioso para el abonado. Más aún si existe una considerable pérdida del bienestar en los usuarios producto del crecimiento constante de la tarifa (Torero y Pasco-Font, citado por Ruiz, 2002, p. 53).

De lo señalado se desprende que el ente regulador no asume una posición pasiva ante un incremento de tarifa, pero consideramos que las acciones que el Osiptel cumple para la protección del usuario en el marco del referido incremento, el cual impacta negativamente en la esfera económica del abonado, deben extenderse a la implementación de deberes informativos previo a la contratación. Esto daría un nuevo fundamento a la legitimización del Estado, quien se relaciona con los ciudadanos ya no por su poder sino por estar al servicio de aquellos (Domenico, 2006, p. 16).

Así, no compartimos la posición de Patrón (2011) quien afirma que es imprescindible desterrar la idea perniciosa de que, sin la intervención del Estado en las actividades de protección y consumo, los consumidores se encontrarían en un estado de indefensión y blancos fáciles para el abuso (p. 23).

Contrario a ello, consideremos que el Osiptel debe asegurar que los consumidores puedan hacer valer sus derechos y tutelarlos en tanto hay una relación claramente asimétrica entre el usuario y las empresas prestadoras de los servicios (Osiptel, 2019, p. 13). No obstante, en la Audiencia de la Coruña del 11 de marzo de 2005 (AC 2005, 2259) se expuso que la protección al consumidor no puede extenderse hasta el punto de considerarlo un incapaz. En dicha sentencia, se manifiesta que la norma tuitiva no puede llevarse a extremos de “privar derechos civiles a los ciudadanos, convirtiéndolos en auténticos incapaces, hasta el punto de que el

otorgamiento de un contrato carezca de todo valor jurídico simplemente porque el consumidor afirme “que no lo leyó”, o que no sabía lo que hacía”.

Empero, coincidimos con lo expuesto por Gonzales, al afirmar que cuando el mercado fracasa por la notable asimetría entre las partes, se requiere de mayor presencia del Estado (1993, p. 8) y por ende de mayor protección del Estado. Por tanto, el Osiptel tiene un papel importante como fuente de información especializada y de educación al consumidor (1997, p. 17). En esa medida debe procurar que el usuario se encuentre bien informado, en el sentido de que conocer sus derechos y obligaciones respecto a los servicios que contrata.

Es importante acotar que la imposición de brindar informar a los agentes regulados es una forma más suave de intervenir, si lo comparamos a otras de regulación restrictivas incluso (De La Maza, 2010, p. 32).

En resumen, el Osiptel procura mecanismos eficientes en la práctica para que el usuario acceda adecuadamente a la información y de esa manera pueda ejercer este derecho, así también difunde información relevante para que el usuario adopte decisiones más adecuadas a sus necesidades y posibilidades (Osiptel, 1997, pp. 17-18).

4.2. RESULTADO N.º 2 Y DISCUSIÓN

Resultado n.º 2:

La información previa a la contratación acerca de la facultad de las empresas operadoras de incrementar la tarifa de los servicios públicos de telecomunicaciones se sustenta en el derecho a la información. Dicha información resulta indispensable y oportuna para que el abonado decida de manera sólida y responsable de las

consecuencias de la contratación, más si esta se suscribe para el uso de un servicio público de un mercado dinámico y complejo

Discusión n.º 2:

El derecho a la información nace como respuesta a la evidente desigualdad que existe entre el usuario y la empresa operadora, la misma que se maximiza en un mercado de especialización que está en constante cambio debido a su estrecha relación con la tecnología y cuya información es incompleta (Osiptel, 1997, p. 14). Para reducir dicha desigualdad, se debe promover la información oportuna, relevante y accesible para decisiones altamente eficientes (Okumuro, 2008, p. 366).

Por tanto, el deber de información implica que el proveedor debe otorgar toda la información necesaria para una adecuada formación del contrato, evitando retener información que de haberse entregado posiblemente se generaría la no celebración del contrato o su celebración en otras condiciones (Namén y otros, 2009, p. 14).

En efecto, Chinchilla (2011) argumenta que el deber de información consiste en hacer saber a la contraparte las circunstancias, cualidades y situaciones de hecho sobre el objeto del contrato, el contenido y los efectos, que permiten la determinación de decidir contratar para satisfacer sus propios intereses, por tanto si la información que debió entregarse previo a la contratación se entrega tardíamente, se priva al usuario de reflexión sobre la conveniencia del contrato, lo que a la postre permitiría invocar la sanción de la falta de consentimiento (pp. 329-335).

En esa línea, Kresalja y Ochoa (2020) exponen que la información que se comparta debe ser útil, utilizable, pertinente, accesible, oportuno, que podría ser previo a la decisión de consumo del servicio (p. 411). Así, la información que se traslada a los

usuarios comprende las acciones u omisiones de los proveedores que afecten sus intereses o derechos y las formas de retribución (Ovalle, 2008, p. 90).

Sin embargo, Pazos (2015) sostiene que no existe un nivel óptimo de información impuesta por legalidad que realmente sea útil, puesto que las disposiciones legales suelen ser abstractas y genéricos, cargado de imprecisión (p. 120).

En oposición a ello, la protección de este derecho en su etapa precontractual es una forma oportuna y útil de tutelar la correcta voluntad de contratar, basado en la transparencia, libertad y reflexión (De La Maza, 2010, pp. 38-29). En esa línea, la profesora Evelyn Chumacero Asensión manifestó, en el evento realizado vía *Zoom* sobre Protección al consumidor en el año 2020, que la información sobre el incremento de tarifa es una información relevante que debe ser puesta a disposición del usuario de manera previa y clara, a fin de que el usuario pueda tener una adecuada decisión de consumo. Así, es imperioso promover la información en un mercado cuya posición del usuario es de inferioridad (Kresalja y Ochoa, 2020, p. 409).

Si bien cierto, como lo señala Súmar (2011), si el consumidor requiere de más información ellos mismos lo van a demandar (p. 46), pero no es menos cierto que es imposible que el consumidor o usuario tenga acceso y/o comprenda toda la información que tiene las particularidades de cada servicio.

Por cuanto, en las palabras de Sanz (2020), no basta con brindar una información previa a la contratación, también debe velarse porque dicha información sea debidamente comprendida por los usuarios (p. 163); y así otorgar seguridad al abonado en el proceso de contratación (Pazos, 2015, p. 110). Más si nos

encontramos en un mercado con abundancia de tecnicismo que requiere de especialistas para su comprensión.

Hay que mencionar, incluso, que el deber de información se origina por la contratación de un servicio público, el cual constituye un mandato de actuación positiva para el cumplimiento de fines sociales del Estado, de procura del interés general, como lo manda el artículo 44 de la Norma Suprema, bajo el principio de solidaridad, complementario de la subsidiariedad (Kresalja y Ochoa, 2020, p. 171).

Por lo tanto, el Estado obliga al empresario a cumplir con minuciosidad obligaciones de información a fin de garantizar que el consentimiento del consumidor sea la correcta (Checa, 2011, p. 183).

4.3. RESULTADO N.º 3 Y DISCUSIÓN

Resultado n.º 3:

El contrato de los servicios públicos de telecomunicaciones puede ser modificado unilateralmente por las empresas operadoras cuando se trata de un incremento de tarifa, de acuerdo al Reglamento de tarifas.

Discusión n.º 3:

Existe la regla general que para modificar el contrato se requiere del acuerdo de las partes contratantes, por lo que no es posible la modificación unilateral por alguna de las partes sin el consentimiento de la otra, puesto que expone a la otra parte al riesgo de una posición que conlleva a asumir contenidos imprevisibles y diversos a los que originalmente fueron convenidos (Barchi, 2006, pp. 187-190).

Uno de esos contenidos diversos e imprevisibles es el precio a pagar por el servicio, y posiblemente es en esta particularidad que se concentran los abonados al contratar

un servicio, considerando la pluralidad de factores que deben evaluar al momento de decidir suscribir el contrato, por lo que dejarían de lado todo lo demás (De La Maza, 2010, p. 28).

No obstante, Barchi (2006) expone que resulta razonable el *Ius Variandi* en el contrato que celebra el abonado con la empresa operadora, en tanto:

(...) Es un contrato de “larga duración”, en virtud del cual las partes pretenden satisfacer sus intereses a lo largo de una vinculación prolongada sujeta a mutaciones externas frecuentes que pueden alterar el precio inicialmente acordado. No parece razonable, entonces, mantener la misma tarifa contratada a lo largo del tiempo. (pp. 208-209)

Asimismo, es importante mencionar que la contratación a través de cláusulas generales de contratación, desde la perspectiva del análisis económico del derecho, permite reducir los costos de transacción que ocasiona la celebración de un contrato de naturaleza masiva, así como a dotar de mayor velocidad a las transacciones contractuales (Rodríguez, 2011, p. 228).

4.4. RESULTADO N.º 4 Y DISCUSIÓN

Resultado n.º 4:

La obligación de informar ex ante de contratar sobre la facultad de las empresas operadoras de incrementar la tarifa del servicio durante la vigencia del contrato sigue los fines legales a la protección de los intereses del abonado, conforme a la Constitución; asimismo, reduce los costos de transacción y costos de oportunidad que ocasiona a los abonados y usuarios, por el desconocimiento de dicha información previo a la contratación, lo cual repercute en los costos de las empresas operadoras y el Osiptel.

Discusión n.º 4:

Muchas veces la problemática de los usuarios solo se agrava al reconocérseles derechos e imponiendo obligaciones al agente regulado, por lo que todas las necesidades y expectativas de los individuos no puedan ser siempre satisfechas, por tanto, necesariamente existirá desigualdad, la cual es un mal necesario que el mercado funcione ya que serviría como impulso para fomentar la competencia (Patrón, 2011, pp. 24-25).

Consideramos que el impulso de la competencia no implica necesariamente desatender la protección y defensa de los derechos de los abonados; y viceversa. Por ello, las disposiciones legales deben estar orientadas a efectos benéficos que impulsen el mayor flujo informativo (Kresalja y Ochoa, 2020, p. 131).

Si bien el exceso de información puede importar un perjuicio económico para el derecho de los abonados y el correcto funcionamiento adecuado del mercado (Rodríguez, 2011, p. 267), por cuando se determine que la obligación de informar es inútil, voluminosa, veraz pero superflua, redundante (Sacristán, 2015, p. 93), corresponde manifestar que la inclusión de dicho deber debe contrarrestar las consecuencias del problema.

Podemos señalar que, si no se incluyese la referida información de manera previa a contratar, es decir, no se hace nada, la presentación de reclamos, quejas y apelaciones seguirían presentándose, además de los reclamos no formales. Lo cual impacta en los recursos traducidos en tiempo y dinero que utiliza no solo el abonado o usuario, también las empresas operadoras y el Osiptel. Sumado a ello, la reputación del Osiptel referente a su deber de proteger los derechos de los abonados podría decrecer. Adicional a ello, imponer el deber jurídico informativo resulta fácil para las empresas y su cumplimiento no genera mayores costes que otras medidas legislativas (Pazos, 2015, p. 110).

En esa medida Posner refiere que exigir a los proveedores la divulgación de mayor información podría ser una de las posibles respuestas a la política de protección al consumidor (citado por Rodríguez, 2011, p. 301).

V. CONCLUSIONES

- 1.** El Osiptel, como organismo regulador encargado de proteger los derechos de los abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, estable el procedimiento y requisitos que las empresas operadoras deben obligatoriamente cumplir cuando deciden de manera unilateral incrementar la tarifa de dichos servicios durante la vigencia del contrato.
- 2.** El deber jurídico de información en la etapa ex ante de la contratación encamina a que el abonado, quien desconoce de las particularidades propias del mercado de telecomunicaciones caracterizado por su complejidad y dinamismo, adopte una decisión de consumo óptima y eficiente.
- 3.** El contrato de los servicios públicos de telecomunicaciones. a diferencia de otros contratos, tiene la característica particular de que puede ser modificado unilateralmente por las empresas operadoras durante la vigencia de dicho contrato. Esta modificación afecta a los abonados, principalmente ante incremento de tarifa que inicialmente pactó.
- 4.** La imposición legal de informar previo a la contratación, sobre un característica particular y desconocida por el abonado, mejora el sistema de protección y defensa de los derechos de los usuarios del sector de las telecomunicaciones, porque reduce la asimetría informativa. Pero no solo mejora el sistema jurídico, también disminuye los recursos que el abonado, las empresas operadoras y el Osiptel invierten para accionar o atender los

problemas que se generan porque el abonado desconoce ex ante de contratar sobre la facultad de las empresas operadoras de incrementar la tarifa de los servicios durante la vigencia del contrato.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda la modificación del artículo 11 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Resolución 172-2022-CD/OSIPTEL:

PROYECTO DE NORMA QUE MODIFICA EL TÉXTO ÚNICO ORDENADO DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

Artículo Primero: Incluir en el artículo 11 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución 0172-2022-CD/OSIPTEL, de acuerdo con el siguiente texto:

“Artículo 11.- Información básica a ser proporcionada por la empresa operadora

La empresa operadora está obligada a brindar, previamente a la contratación y/o en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo sobre:

(i) Todos los servicios principales, adicionales y suplementarios que ofrece, incluyendo los requisitos para acceder a los mismos y sus características, tales como: tarifas, periodicidad de facturación, modalidades, limitaciones, plazos de contratación, tecnologías, cobertura, alcance del servicio, beneficios, velocidades de bajada y subida, velocidades máxima y mínima garantizada,

y/o señales de programación incluidos - de ser el caso - entre otros, relevantes para la toma de decisión por parte del ciudadano.

(ii) Todos los trámites que puede realizar el abonado y/o el usuario ante la empresa operadora y el regulador, que estén vinculados a los derechos reconocidos para el abonado y usuario en la presente norma y otras aprobadas por el OSIPTEL.

(iii) La dirección de las oficinas de pago y otros medios habilitados para el pago de los servicios, así como el horario de atención de estas oficinas.

(iv) El alcance, uso, y costos asociados al equipo terminal que se adquiriera con la misma empresa de telecomunicaciones, en especial, las opciones de servicios que el equipo y la red permitan, las tecnologías a las que se puede acceder desde el equipo terminal adquirido a la empresa operadora, para los servicios públicos móviles y de acceso a Internet (fijo y móvil), y cuyo uso se encuentre sujeto a contratación previa o a tarificación por consumo efectivamente realizado. Se debe indicar que su adquisición a la empresa que provee el servicio de telecomunicaciones es opcional.

(v) La posibilidad de que la tarifa inicialmente contratada pueda ser modificada por la empresa operadora durante la vigencia del contrato, siguiendo la empresa operadora el procedimiento y requisitos dispuestos por el OSIPTEL para tal efecto.

(...)

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La asimetría informativa afecta a los abonados en la toma de decisiones de consumo, principalmente en la etapa previa a la contratación, porque antes de la contratación de un servicio, el abonado se enfrenta al desconocimiento de las particularidades del mismo e incluso del propio mercado de telecomunicaciones.

Cuando el abonado decide suscribir el contrato del servicio con la empresa operadora, no espera que las características sean modificadas sin su consentimiento y más cuando la modificación se trata de un incremento de tarifa que evidentemente afecta al abonado.

Así, dentro de la función reguladora y normativa del Osiptel, en concordancia con la acción tuitiva del Estado dentro del marco de protección de derechos de los consumidores dispuesto en la vigente Constitución, sea convierte es necesario incorporar la información correspondiente a la facultad de las empresas operadoras de modificar unilateralmente el contrato del servicio durante la vigencia del mismo, como una información previa a la contratación.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

7.1.LIBROS

Aranzamendi, N. (2011). *Instructivo teórico – práctico del diseño y redacción de la Tesis en Derecho*. Lima: s/e.

Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3.^a ed.). Ciudad de México: Grupo Editorial Patria.

- Bel i Queralt, G., y Estruch, A. (2003). Liberalización, privatización, desregulación. En A. Ruiz (Dir), *Fundamentos de Regulación y Competencia (El Diálogo entre Derecho y Economía para el Análisis de las Políticas Públicas)* (163-204). España: Iustel.
- Bel, G. (2006). *Economía y Política de la Privatización Local*. Madrid: Ediciones Jurídicas, S.A.
- Bullard, A. (2018). *Análisis económico del derecho*. Lima: Fondo Editorial PUCP.
- Campodónico, H. (1999). La inversión en el sector de telecomunicación del Perú en el periodo 1994-2000. Lima: CEPAL.
- Cáceres, A. y Paredes, C. (1991). Diagnóstico de la situación económica a fines de 1989. En Paredes, C. y Sachs, J. (Ed), *Estabilización y crecimiento en el Perú*, (132-153). Lima: GRADE.
- Gonzales de Olarte, E. (1993). *Privatización y nuevo rol económico del Estado en el Perú. Hacia la cooperación entre y estado y mercado* (44). Lima: IEP Ediciaciones.
- Hernández, R. y otros (2014). *Metodología de la Investigación* (6.^a ed.). México D.F.: Interamericana editores S.A.
- Kresalja, B. y Ochoa, C. (2017). *Derecho constitucional económico*. Lima: Fondo Editorial PUCP.
- Kresalja, B. y Ochoa, C. (2012). *El régimen económico de la Constitución de 1993*. Lima: Fondo Editorial PUCP.

- Kresalja, B. y Ochoa, C. (2020). *Derecho constitucional económico. Tomo I: Economía social de mercado y derechos fundamentales*. Lima: Fondo Editorial PUCP.
- Kresalja, B. y Ochoa, C. (2020). *Derecho constitucional económico. Tomo II: Recurso naturales, servicios públicos y régimen financiero*. Lima: Fondo Editorial PUCP.
- Liete, J. (2019). Una mirada económica a la protección al consumidor. La ciudadanía económica en el Perú: el consumidor. En O. Súmar (Ed), *Ensayos sobre la protección al consumidor en el Perú*, (53-70). Lima: Universidad del Pacífico.
- Leyva, R. & Paredes N. (2021). Introducción a la teoría de la regulación de los servicios públicos económicos. En R. Leyva (Ed), *Manual sobre los aspectos legales de la regulación de los servicios públicos de telecomunicaciones*, (23-50). Lima: Palestra Editores S.A.C.
- Leyva, R. & Quispe H. (2021). Privatización y regulación de los servicios públicos en el Perú. En R. Leyva (Ed), *Manual sobre los aspectos legales de la regulación de los servicios públicos de telecomunicaciones*, (67-123). Lima: Palestra Editores S.A.C.
- López, P. (2011). Una mirada económica a la protección al consumidor. La ciudadanía económica en el Perú: el consumidor. En O. Súmar (Ed), *Ensayos sobre la protección al consumidor en el Perú*, (53-70). Lima: Universidad del Pacífico.
- Lorenzetti, R. (2003). *Consumidores*. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni Editores.

- Mankiw, N. (2012). *Principios de Economía*. (6.^a ed.). Mexico: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Osiptel (2022). *Memoria Institucional 2021*. San Borja: Osiptel.
- Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Perú) (2014). *El boom de las telecomunicaciones*. Lima: Osiptel
- Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Perú) (1997). *La Apertura del Mercado de las Telecomunicaciones en el Perú*. Osiptel.
- Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (2019). *Informe de relatoría: II Seminario Internacional Protección de los Derechos Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones*.
- Osiptel (2022). *Memoria Institucional 2021*. San Borja: Osiptel.
- Ovalle, J. (2008). *Los Derechos de los Consumidores*. Ciudad de Mexico: Oxford University Press.
- Patrón C. (2011). Una mirada económica a la protección al consumidor. Un acercamiento preliminar a la función económica de la protección al consumidor. En O. Súmar (Ed), *Ensayos sobre la protección al consumidor en el Perú*, (21-35). Lima: Universidad del Pacífico.
- Ramos, C. (2007). *Como hacer una tesis y no envejecer en el intento* (4.^a ed.). Lima: Gaceta Jurídica S.A.
- Reyes, M. (2019). Protección al consumidor en el contexto español: la proyección del principio de reconocimiento de los derechos de los consumidores y usuarios en el panorama jurídico español. En O.

- Damian (Ed), *Tratado de protección y defensa del consumidor*. (pp. 151-198). Breña: Instituto Pacífico.
- Rodríguez G. (2011). Aspectos específicos: contratos, información y responsabilidad. Publicidad e información para el consumo. En O. Súmar (Ed), *Ensayos sobre la protección al consumidor en el Perú*, (283-307). Lima: Universidad del Pacífico.
- Ruiz, A. (2022). *El proceso de privatizaciones en el Perú durante el periodo de 1991-2022*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Súmar O. (2011). Una mirada económica a la protección al consumidor. ¿Qué nos puede decir la teoría económica de la regulación sobre las normas de protección al consumidor? En O. Súmar (Ed), *Ensayos sobre la protección al consumidor en el Perú*, (37-51). Lima: Universidad del Pacífico.
- Solanes, M. (1999). *Servicios públicos y regulación. Consecuencias legales de las fallas de mercado*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Sorace, D. (2006). *Estado y servicios públicos*. Lima: Paletas Editores S.A.C.
- Stiglitz, J. (200). *La economía del sector público*. (3.^a ed.). Barcelona: Manuel Girona.
- Torero, M. y Pascó-Font, A. (2001). *El Impacto social de la privatización y de la regulación de los servicios públicos en el Perú*. Lima: Grade.
- Zegarra, D. (2018). *Introducción al derecho de las telecomunicaciones*. Lima: Fondo Editorial PUCP.

7.2.REVISTAS

Abramovich, D. & García-Belaunde, D. (1994). El proceso de privatización en el Perú. *Entrevista a Carlos Montoya Macedo y Manuel Moreyra Loredó*. IUS ET VERITAS, 5(8), 116-123.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/15428>

Ariño, G. (1999). El retorno a lo privado: ante una nueva encrucijada histórica. *Anuario de la facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid*, (3), 19-35.

https://www.boe.es/biblioteca_juridica/anuarios_derecho/abrir_pdf.php?id=ANU-A-1999-10001700036

Barchi, L. (2006). El Ius Variandi en los contratos para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones. *Derecho & Sociedad*, (26), 187-210.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/17140>

Chinchilla, C. (2011). El deber de información contractual y sus límites. *Revista de Derecho Privado*. 21, 327–350.

<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derpri/article/view/2992>

De la Maza I. (2010). El suministro de información como técnica de protección de los consumidores: los deberes precontractuales de información. *Revista de Derecho Universidad Católica del Norte*, (17, 2), 21-52.

<https://revistaderecho.ucn.cl/index.php/revista-derecho/article/view/2074/1700>

D' Medina, E. (2001). La privatización de infraestructuras de servicios públicos a través del sistema de concesiones. *IUS ET VERITAS*, 11 (22), 89-104.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/15990>

Escobar, F. (agosto, 2006). ¿Es el análisis económico del Derecho una herramienta válida de interpretación del Derecho positivo? *Themis* (52), 341-354.

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/8843/9242>

González, M. (2004). El estado social y democrático de derecho y el estado peruano. *Derecho & Sociedad*, (23), 144-159.

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/16863>

Huapaya, R. (2015). Concepto y Régimen Jurídico del Servicio Público en el Ordenamiento Público Peruano. *IUS ET VERITAS*, 24(50), 368-397.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/14827>

Landa C. (2007). Principios Rectores y Derechos Fundamentales del Administrado en el Marco de la Constitución Económica de 1993. *Revista de Derecho Administrativo*, (3), 29-46.

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/16314/16724>

Molina, C. (marzo, 2003). Defensa del Consumidor: el derecho a la Información en el Mercosur. *Jurisprudencia Argentina*, (s/n), 3-29.

https://works.bepress.com/carlos_molina_sandoval/28/

- Namén y otros (2009) La obligación de información en las diferentes fases de la relación de consumo. *Revista e- Mercatoria*, (8), 1-29.
<https://revistas.uexternado.edu.co/0020/index.php/emercia/article/view/2033/1820>
- Ortega, A. (2003). Privatización y ¿eficiencia económica? *Gestión y Política Pública*. XII (2).
<https://www.redalyc.org/pdf/133/13312201.pdf>
- Okumura, P. (2008). Breves apuntes en torno a las fallas de mercado y el monopolio natural. *Advocatus*, (018), 363-372
<https://doi.org/10.26439/advocatus2008.n018.2984>
- Páez, Pedro y Silva, José (2010). Las teorías de la regulación de los servicios públicos. *Administración & Desarrollo* 38, (52), 39-56
<https://doi.org/10.22431/25005227.154>
- Paliza, R. (1999). Impacto de las Privatizaciones en el Perú. *Revista Estudios Económicos*, (4), 9-37.
<http://bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/04/Estudios-Economicos-4-1.pdf>
- Pazos R. (2015). El problema de la sobrecarga informativa y la imposición de obligaciones legales de información. *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, (15), 107-124.
<http://www.revista.uclm.es/index.php/cesco>

Puente y Lavalle, M. (1995). Las cláusulas generales de contratación y la protección al consumidor. *THEMIS-Revista De Derecho*, (31), 15-22.
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/11503>

Rodríguez, R (2011). *La función económica de la contratación masiva*. Revista Oficial Del Poder Judicial, 6 (6/7), 189-228.
<https://doi.org/10.35292/ropj.v6i6/7.201>

Safar, M. (2009). Análisis económico del derecho constitucional: aplicación de la teoría económica bajo la escuela de la elección pública. *Revista Derecho del Estado*, (23), 175-190.
<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derest/article/view/472/451>

Retortillo, S. (setiembre-diciembre, 1997). Reflexiones sobre las privatizaciones. *Revista de Administración Pública*, (144), 7-43.
<https://www.cepc.gob.es/sites/default/files/2021-12/241341997144007.pdf>

Rojas, C. (2012). El alcance del deber de información en materia de protección al consumidor: un replanteamiento desde el derecho y economía conductual y el neuromarketing. *THEMIS Revista De Derecho*, (62), 65-79.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/9014>

Sacristán, E. (diciembre-junio, 2016). Teoría de la regulación (en especial, acerca de los fundamentos de la regulación). *Revista de la Facultad de*

Derecho, (76), 77-104.

http://revistas.pucp.edu.pe/imagenes/derechopucp/derechopucp_077.html

Sanclemente, J. (julio-diciembre, 2017). Las nociones de regulación y reglamentación en derecho económico ¿identidad o antagonismo?

Misión Jurídica, (13), 237-263.

<https://www.revistamisionjuridica.com/wp-content/uploads/2018/02/10-Las-nociones-de-regulacion-y-reglamentacion.pdf>

Sanz, F. (enero a junio de 2020). Estado de la cuestión del deber general precontractual de información y la protección al consumidor en américa latina, con énfasis en el caso chileno. *Revista CES Derecho II*, (1), 157-176.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-77192020000100157&lng=en&nrm=iso&tlng=en

Shimabukuro, N. (2016). Privatización y extinción del régimen concesional en materia de servicios públicos y obras públicas de infraestructura en el marco jurídico de Promoción de la Inversión privada. *Revista De Derecho Administrativo*, (16), 75-105.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/16293>

Soto, G. (2008). Las garantías formales de la regulación tarifaria (En particular en el régimen peruano de las telecomunicaciones). *Revista De Derecho Administrativo*, (5), 51-70.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/14487>

Supo, D. y Bazán, H. (2020). El deber de información y el estándar de razonabilidad en las garantías implícitas del consumidor. *Forseti. Revista De Derecho*, 8(12), 69 – 94

<https://doi.org/https://doi.org/10.21678/forseti.v8i12.1355>

Tambussi C. (2014). Los derechos de usuarios y consumidores son derechos humanos. *Lex*, (12, 13), 91-111.

<http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LEX/article/view/38>

Tassano, H. (2008). Los organismos reguladores de servicios públicos. *Revista de Derecho Administrativo*, (4), 89-106.

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/14527/15137>

Valdiviezo, A. (1993). El proceso de privatización en el Perú. *Ingeniería Industrial*, (8), 38-40.

https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ingenieria_industrial/article/view/3042/2961

Zambrano V. (2008). Los usuarios de servicios públicos como fin último de la regulación. *Revista de Derecho Administrativo*, (5), 116-131.

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/14493/15104>

Zurilla, M. (s/f). El derecho de información del consumidor en los contratos con consumidores y usuarios.

<https://previa.uclm.es/centro/cesco/pdf/comentarios/8.pdf>

7.3.TESIS

Checa, J. (2011). *Los servicios telefónicos de tarificación adicional* (tesis doctoral). UNED.

<http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Derecho-Jcheca/Documento.pdf>

Korn, A. (2016). *La información precontractual en la contratación entre consumidores y entidades financieras* (tesis para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales). Universidad de Chile.

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/138949/La-informaci%C3%B3n-precontractual-en-la-contrataci%C3%B3n-entre-consumidores-y-entidades-financieras.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramos, R. (2019). *Los contratos de adhesión de telefonía móvil post-pago y su afectación al derecho a la información de los usuarios de Huancayo en el año 2017* (tesis para optar el título de abogado). Universidad Continental de Perú.

<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/5459>

7.4.FUENTES DIGITALES

Caretas. (2020, 11 de febrero). *Alza de tarifas de Movistar: Aspec se ha pronunciado frente a los nuevos montos y la falta de aviso por parte de la empresa*. Caretas. <https://caretas.pe/nacional/alza-de-tarifas-de-movistar-reclamar-aspec-se-ha-pronunciado-frente-a-los-nuevos-montos-y-la-falta-de-aviso-de-parte-de-la-empresa/>

Defensoría del Pueblo. (2020, 18 de febrero). *Inicio: Noticia nacional: Osiptel debe modificar normas que regulan incrementos de tarifas por*

parte de empresas de telecomunicaciones. Defensoría del Pueblo.

<https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-pide-a-osiptel-modificar-normas-que-regulan-incrementos-de-tarifas-por-parte-de-empresas-de-telecomunicaciones/>

Economía LR. (2020, 11 de febrero). *Movistar: usuarios evidenciaron en redes sociales su malestar por alza de tarifas.* La República.

<https://larepublica.pe/economia/2019/12/28/movistar-osiptel-clientes-se-quejan-en-redes-sociales-por-aumento-de-tarifas-fotos-atmp/>

INEI. (2017). *Censos Nacionales 2017: XII de población, VII de vivienda y III de comunidades indígenas: Sistema de Consulta de Base de Datos: Acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación.* Perú.

<http://censos2017.inei.gob.pe/redatam/>

La Ley (2022, 8 de marzo). *¡Atención usuarios! Osiptel: operadoras no deben obstaculizar solicitudes de migración o bajas por alza de*

tarifas. La Ley. <https://laley.pe/art/13069/atencion-usuarios-osiptel-operadoras-no-deben-obstaculizar-solicitudes-de-migracion-o-bajas-por-alza-de-tarifas>

Marisela Puicón – La Protagonista. (2020, 8 de febrero). VBLOG 1 –

Denuncia Alza de Tarifas – Marisela Puicón vídeo. Youtube.

<https://www.youtube.com/watch?v=FzJpLG58yeU>

Osiptel. (2020, 5 de febrero). *3 puntos para entender el aumento de tarifas.*

Facebook.

<https://www.facebook.com/OsiptelOficial/photos/pcb.1230149277188747/1230148870522121/?type=3&theater>

Osiptel. (2020, 14 de febrero). *Inicio: Noticias: NP006-2020. Osiptel ordena a telefónica del Perú dejar sin efecto el aumento de tarifas de internet fijo*. Lima. <https://www.osiptel.gob.pe/noticia/np-ordena-telefonica-peru-efecto-aumento-tarifas-internet>

Saavedra, A. (2022, 2 de abril). *Telefónica, Claro y Entel crecen gracias a las promociones de renovación de equipos*. SEMANAeconómica. <https://semanaeconomica.com/sectores-empresas/telecomunicaciones/telefonica-claro-y-entel-crecen-gracias-a-las-promociones-de-renovacion-de-equipos>

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA METODOLÓGICA

MATRIZ DE CONSISTENCIA METODOLÓGICA					
La necesidad de informar, <i>ex ante</i> de contratar, la facultad de las operadoras de incrementar la tarifa de los servicios públicos de telecomunicaciones durante la vigencia del contrato					
Enunciado del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Universo o población
¿Es necesario informar, <i>ex ante</i> de contratar, la facultad de las operadoras de incrementar la tarifa de los servicios públicos de telecomunicaciones durante la vigencia del contrato?	<p>Objetivo general</p> <p>Fundamentar por qué es necesario informar, <i>ex ante</i> de contratar, la facultad de las operadoras de incrementar la tarifa de los servicios públicos de telecomunicaciones</p>	<p>Sí es necesario informar, <i>ex ante</i> de contratar, la facultad de las operadoras de incrementar la tarifa de los servicios públicos de telecomunicaciones durante la vigencia</p>	<p>Independiente</p> <p>El derecho a la información, <i>ex ante</i> de contratar, de la facultad de las operadoras de incrementar la tarifa de los servicios públicos de telecomunicaciones</p>	<p>Método científico</p> <p>Síntesis</p> <p>Métodos jurídicos</p> <p>Método Sociológico y Funcional</p> <p>Método del Análisis</p>	<p>Dos resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU): Resolución 0037974-2019-TRAU/OSIPTEL del 18 de noviembre de 2019 y la Resolución 1 del Expediente n.º 11027-</p>

	<p>durante la vigencia del contrato</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>f. Determinar el rol del Osiptel ante el incremento de la tarifa de los servicios públicos de telecomunicaciones.</p> <p>g. Explicar el derecho a la información en los servicios públicos de telecomunicaciones.</p> <p>h. Analizar el contrato de los servicios</p>	<p>del contrato, para disminuir la asimetría informativa.</p>	<p>durante la vigencia del contrato.</p> <p>Dependiente</p> <p>Incorporación al artículo 11 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.</p>	<p>Económico del Derecho</p> <p>Tipo de investigación</p> <p>Según aplicabilidad o propósito:</p> <p>Básica</p> <p>Según su naturaleza y profundidad:</p> <p>Descriptiva</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>Diseño de investigación –acción</p>	<p>2014/TRASU/ST-RA del 19 de agosto de 2014.</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------

	<p>públicos de telecomunicaciones.</p> <p>i. Desarrollar la casuística del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios respecto a la información por el incremento de la tarifa de los servicios públicos de telecomunicaciones.</p> <p>j. Describir las razones jurídicas y económicas de informar, <i>ex ante</i> de</p>			<p>Diseño Propositivo</p>	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	---------------------------	--

	contratar, la facultad de las operadoras de incrementar la tarifa de los servicios públicos de telecomunicaciones.				
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

ANEXO 2: GUÍAS DE ANÁLISIS DE CASOS

DATOS GENERALES DEL CASO
<ol style="list-style-type: none">1. Expediente: 0007057-2022/TRASU/ST-RA2. Reclamante: Luis Martin Marin Vilchez3. Empresa operadora: Telefónica del Perú S.A.A.4. Código de reclamo: INC-96221-20225. Resolución de empresa operadora: RMA- INC-96221-2022-P6. Resolución del tribunal: Improcedente: disconformidad con el incremento de tarifa.
ANÁLISIS DEL CASO
<p>El reclamante manifiesta su disconformidad con el incremento de tarifa, al señalar que este incremento es arbitrario, por lo que solicita que se mantenga su tarifa inicial contratada. Al respecto el TRASU señaló de manera taxativa que las empresas operadoras puede modificar las tarifas de los servicios que prestan, de acuerdo al Reglamento de Tarifas y, agregan, que no le corresponde evaluar la legalidad o la facultad de las empresas para incrementar la tarifa.</p>
CONCLUSIONES
<p>El reclamante considera que el incremento de tarifa es arbitrario, esto evidencia la omisión de información sobre la facultad de la empresa operadora y que, a causa de dicha omisión, el usuario inició todo el procedimiento de primera y segunda instancia, ocasionándole pérdida de recurso y tiempo, al igual que a la empresa operadora y al TRASU que debieron resolver el reclamo y apelación, según corresponde.</p>

DATOS GENERALES DEL CASO

7. Expediente: 0055034-2019/TRASU/ST-RA

8. Reclamante: Elizabeth Velasquez Pera

9. Empresa operadora: Telefónica del Perú S.A.A.

10. Código de reclamo: BRN0112719

11. Resolución de empresa operadora: RFA- BRN0112719-2019-P

12. Concepto reclamado: Modificación unilateral de contrato de abonado (incremento de tarifa)

ANÁLISIS DEL CASO

La reclamante cuestionó la modificación unilateral de contrato. Ante ello, la empresa operadora declaró infundado, al afirmar que el incremento de precio se ejecutó cumpliendo el procedimiento y plazos establecidos por normativa vigente. La reclamante apeló a dicha resolución reiterando lo antes cuestionado en su reclamo, por lo que el TRASU resolvió. En los fundamentos de dicha resolución, este órgano resolutivo citó el artículo 9 (actualmente sustituido por el artículo 2 del Anexo 5 de la Resolución 172-2022-CD/OSIPTEL), respecto a que las empresas operadoras pueden modificar unilateralmente el contrato del servicio.

CONCLUSIONES

La normativa sobre incremento de tarifa es una facultad que las empresas operadoras tienen, lo cual también es de conocimiento del ente regulador, desde luego. Sin embargo, en el presente caso, la usuaria fundamenta su reclamo y posterior recurso de apelación cuestionando dicho incremento. Posiblemente, si a la usuaria se le hubiese informado previamente la citada facultad, no hubiese sido necesario el inicio de dichos procedimientos.