



**UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

**FACULTAD DE
DERECHO**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO
TESIS**

**LAS MEDIDAS CAUTELARES EN LOS
PROCEDIMIENTOS DE RECLAMOS POR COBROS DE
SERVICIOS CONTEMPLADOS EN LA DIRECTIVA DE LOS
PROCEDIMIENTOS DE ATENCION DE RECLAMOS DE
LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS
DE TELECOMUNICACIONES**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
ABOGADO**

PRESENTADO POR:

BACH. KATHERIN CALDERÓN CUBAS

BACH. MARCIA ALEXANDRA DONGO ODAR

ASESOR METODOLOGICO

MG. GIOCONDA DEL SOCORRO SOTOMAYOR NUNURA

ASESOR TEMATICO

MG. TEOFILO RAMON ROJAS QUISPE

PIMENTEL – PERÚ

2015

RESUMEN

La problemática abordada en esta investigación está referido a la existencia de un vacío en el Procedimiento de Atención de Reclamos de Usuarios, el cual fue aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL, y data del año de 1999 y desde aquella fecha hasta el día de hoy no se ha modificado dicho procedimiento, por lo que es necesario el Reglamento General de OSIPTEL Decreto Supremo 008-2001-PCM, regule el uso de medidas cautelares por los usuarios que apelan o quejan; la resolución emitida en primera instancia por la entidad de telecomunicaciones ante el reclamo del cobro indebido de un servicio el que no son titulares de las líneas o no las han autorizado

El objetivo fue Analizar la viabilidad de las medidas cautelares en los procedimientos de reclamos en la Directiva de Procedimiento de Atención de Reclamos de los servicios de Telecomunicaciones, con respecto a un Marco Referencial que integre Planteamientos teóricos suficientes que permitan solucionar las Empirismos Normativos en Legislación sobre Organismos Reguladores y discrepancias teóricas sobre la naturaleza jurídica de las medidas cautelares y la aplicación en procesos administrativos de organismos reguladores, que deben aplicarse para la solución del problema, mediante una investigación aplicada, explicativa y de análisis mixto, predominantemente cuantitativo, pero complementariamente con calificaciones e interpretaciones cualitativas con la finalidad de detectar las razones por las que se hace necesario acoger la propuesta de regulación. Planteándonos como hipótesis: La NECESIDAD DE REGULAR MEDIDAS CAUTELARES EN LOS PROCEDIMIENTOS DE RECLAMOS POR COBROS EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, se ve afectado por la existencia de empirismos normativos en la Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD-OSIPTEL, Procedimiento de Reclamos de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y las discrepancias teóricas con respecto a la naturaleza jurídica de las medidas cautelares en procesos administrativos, las cuales están relacionadas causalmente y se explican porque existe un vacío legal referente al otorgamiento de medidas cautelares a los usuarios ante el reclamo por cobro de servicios de telecomunicaciones.

La metodología de la investigación utilizada fue descriptiva, analítica – explicativa.

Habiéndose arribado a la siguiente conclusión general “Es necesario la aplicación de medidas cautelares en los procedimientos de reclamos de servicios de telecomunicaciones debido a que los montos cobrados al usuario por el servicio público de telecomunicaciones, que corresponden a conceptos distintos a los oportunamente facturados, y respecto de los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para cobrarlos.