



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO Y
CIENCIA POLÍTICA**

Trabajo de Suficiencia Profesional

El derecho de la debida motivación en el procedimiento de reclamos de servicios públicos de telecomunicaciones Lima, 2023” (Expediente N°0025999-2023/TRASU/ST-RA)

**Para optar el Título Profesional de
Abogado**

Presentado por:

Autora: Castillo Oria, Jacelith Nieves del Carmen

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7372-8674>

Asesora: Dra. Meza Torres, Yelena

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5293-9894>

Lima – Perú

2024

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSION: 01 REVISIÓN: 01

Yo, **JACELITH NIEVES DEL CARMEN CASTILLO ORIA** egresado(a) de la Facultad de Derecho y Ciencia Política, declaro que el trabajo académico “EL DERECHO DE LA DEBIDA MOTIVACIÓN EN EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES LIMA, 2023” Asesorado por el docente: YELENA MEZA TORRES DNI: 44363804 ORCID: 0000-0001-5293-9894 tiene un índice de similitud de SIETE (7%) con código verificable OID: 14912:355571261 en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el Turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



JACELITH NIEVES DEL CARMEN CASTILLO ORIA
 DNI: 72295078



YELENA MEZA TORRES
 DNI: 44363804

Lima, 17 de mayo de 2024

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	1
Agradecimiento.....	2
Resumen:.....	3
Abstract:.....	4
I. Introducción:.....	5
II. Presentación del caso jurídico.....	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.2. Fundamento del tema elegido.....	7
2.3. Aporte y desarrollo de la experiencia.....	10
2.4. Presentación del reporte de caso jurídico.....	12
III. Resultados.....	13
IV. Discusión.....	17
V. Conclusiones.....	19
Referencias Bibliográficas.....	21
ANEXOS.....	26
Tabla 1:Matriz apriorística.....	26
Anexo 2: Resolución Administrativa que contiene el caso jurídico.	27

Índice de tablas

Tabla 1:Matriz apriorística.....	26
Tabla 2: Resolución Administrativa que contiene el caso jurídico.....	27

Dedicatoria:

El presente trabajo se lo dedico:

A Dios por haberme acompañado y guiado durante la realización de este trabajo y por permitirme finalizarlo con éxito.

A mis padres por ser mi gran apoyo y ejemplo a seguir, por haberme dado la oportunidad de estudiar una carrera profesional e inculcarme buenos valores.

Agradecimiento:

Agradezco a la Universidad Norbert Wiener, institución en la que he podido compartir muchos momentos inolvidables en el transcurso de mi carrera profesional.

Extiendo mi agradecimiento a la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, quienes se esfuerzan a mejorar cada día más, a mis maestros por todas las experiencias y enseñanzas brindadas que hoy en día me permiten desarrollarme como profesional

Por último, a mi familia por su gran apoyo incondicional y su amor infinito que me impulsan a ser una gran persona y profesional.

EL DERECHO DE LA DEBIDA MOTIVACIÓN EN EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES LIMA,2023. EXPEDIENTE N°0025999-2023/TRASU/ST-RA

THE RIGHT OF DUE MOTIVATION IN THE CLAIMS PROCEDURE FOR PUBLIC TELECOMMUNICATIONS SERVICES LIMA,2023. FILE N°0025999-2023/TRASU/ST-RA

Bachiller: Castillo Oria, Jacelith Nieves del Carmen.

Correo: jacelithco@gmail.com

Orcid: 0000-0001-7372-867

Facultad Derecho y Ciencias Políticas

Universidad Norbert Wiener

Resumen:

El presente trabajo de suficiencia profesional versa sobre la afectación al derecho de la debida motivación en los procedimientos de reclamos y cual sería la implicancia de una declaración emitida por los concesionarios de telecomunicaciones que no cumplen con este derecho ineludible, ya que toda entidad tiene el deber de emitir una declaración debidamente sustentada, de modo que esta declaración puede afectar directamente a los usuarios. Metodología: en la presente investigación se aplicó el enfoque cualitativo, con el método investigación inductivo, basado en un estudio de caso de nivel descriptivo, empleándose un análisis documental, basado en el expediente N°0025999-2023/TRASU/ST-RA. Se pudo determinar como resultado que actualmente en los procedimientos de reclamo existe una gran afectación a este derecho. Como consecuencia de ello, se determinó que, ante el incumplimiento de la debida motivación, el Tribunal de Solución de Reclamos en segunda instancia resolverá a favor del usuario siempre y cuando este haya cumplido con todos los requisitos exigidos. Conclusión: desarrollamos la importancia de la debida motivación en los procedimientos de reclamos, asimismo se determinó que este derecho constituye un elemento primordial del debido procedimiento. Finalmente, se abordaron los principales derechos de los usuarios y el recurso administrativo empleado.

Palabras claves: procedimiento de reclamo, motivación, usuarios, servicios públicos, empresas.

Abstract:

This work on professional sufficiency deals with the impact of the principle of due motivation in claims procedures and what would be the implication of a statement issued by operating companies that do not comply with this unavoidable right, since every entity is in the obligation to issue a duly supported resolution, so this declaration may directly affect users. Methodology: in this research, the qualitative approach was applied, with the inductive research method, based on a descriptive level case study, using documentary analysis, based on file N°0025999-2023/TRASU/ST-RA. As a result, it was determined that currently in the claim procedures there is a great impact on this principle. As a consequence, it was determined that, in the event of non-compliance with this right, the Claims Settlement Court in second instance will rule in favor of the user as long as the user has complied with all the required requirements. Conclusion: we developed the importance of due motivation in claims procedures; it was also determined that this right constitutes a primary element of due procedure. Finally, the main user rights and the administrative resource used were addressed.

Keywords: complaint procedure, motivation, users, public services, companies.

● 7% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 4% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Pontificia Universidad Catolica del Peru on 2015-03-12 Submitted works	1%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	<1%
3	Universidad Wiener on 2024-04-19 Submitted works	<1%
4	Universidad Wiener on 2022-11-11 Submitted works	<1%
5	informatica-juridica.com Internet	<1%
6	issuu.com Internet	<1%
7	repositorio.unheval.edu.pe Internet	<1%
8	cienciamatriarevista.org.ve Internet	<1%