

2.4



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada

OSIPTEL ST-TRASU

FOLIOS

EXPEDIENTE N° 05137-2016/TRASU/ST-RQJ  
QUEJA  
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 28 de abril de 2016

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
RECLAMO EN 1º INSTANCIA	:	16090938
EMPRESA OPERADORA	:	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
REFERENCIA	:	Carta N° DAC-REC-RQJ/04426/16 de fecha 25 de febrero de 2016
ESCRITO DE QUEJA	:	De fecha 22 de febrero de 2016, por falta de respuesta al reclamo N° 16090938
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	<b>IMPROCEDENTE</b>

**VISTO:** El expediente de la referencia y en atención a la documentación obrante, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución, en los siguientes fundamentos:

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifestó que LA EMPRESA OPERADORA no habría dado respuesta al reclamo N° 16090938.
2. Antes de entrar al análisis de la presente, es preciso indicar que el Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup>, no contempla la obligación de reportar previamente una avería para luego iniciar un procedimiento de reclamo, puesto que, el tratamiento de una avería puede: (i) o ser atendida inmediatamente para lo cual debería ser registrada en el "Histórico de registros de solución anticipada de reclamos"<sup>2</sup>; o, (ii) en caso la avería no sea atendida, deberá ser registrada como un reclamo por avería<sup>3</sup> - si implica desplazamiento -, o, en caso contrario, iii) un reclamo por calidad del servicio<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL.

<sup>2</sup> De acuerdo a lo establecido en el artículo 19° del Reglamento, para acreditar la aceptación del usuario, las empresas operadoras deberán contar con la grabación del audio o la constancia correspondiente que demuestre la aceptación expresa del usuario a la solución anticipada y a su ejecución. En estos casos, la carga de la prueba sobre la aceptación del usuario y la obligación de conservar los registros que la acrediten, corresponderá a la empresa operadora.

<sup>3</sup> Según lo indicado en el artículo 46° del Reglamento, las empresas operadoras están obligadas a proporcionar a cada usuario que realiza un reclamo por avería, al momento de presentación del reclamo por avería y cuando el usuario lo solicite, un número o código correlativo de identificación. (Subrayado agregado)

<sup>4</sup> Al respecto, el artículo 9° del Reglamento establece lo siguiente:

**Artículo 9°.- Registro de reclamos**

Las empresas operadoras deberán contar con un registro de reclamos, el cual consignará la siguiente información:

1. Código o número correlativo de identificación de cada reclamo presentado.
2. Nombres y apellidos completos del usuario.
3. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
4. Materia de reclamo.
5. Fecha de presentación.
6. Número, fecha y sentido de las resoluciones emitidas; y.
7. Estado del procedimiento, incluyendo los datos referidos a la presentación de recursos o quejas por parte del usuario.

En los casos de reclamos por calidad del servicio en los que debido a la naturaleza de la avería se requiera el desplazamiento de personal técnico de la empresa operadora al domicilio del usuario, las empresas operadoras asignarán al reclamo por avería un código o número correlativo de identificación. Adicionalmente, la empresa operadora registrará dicho código o número correlativo de identificación; así como la información a la que se refieren los numerales 2 al 5 y la fecha y hora de la reparación



OSIPTEL ST-TRASU FOLIOS 12

3. De conformidad con el artículo 47° del Reglamento:

"En centros poblados urbanos, las empresas operadoras deberán atender el reclamo por avería efectuado por el usuario en un plazo máximo de un (1) día calendario. En centros poblados rurales, las empresas operadoras deberán atender el reclamo por avería efectuado por el usuario en un plazo máximo de dos (2) días calendario. Para ello, se tendrá en consideración el listado de centros poblados urbanos y rurales del OSIPTEL.

La solución favorable al usuario del reclamo por avería será acreditada por la empresa operadora a través de la constancia de reparación o mediante otro mecanismo que demuestre la conformidad expresa del usuario a la reparación efectuada.

La empresa operadora que no cuente con la conformidad expresa del usuario a la reparación efectuada o que no solucione el reclamo por avería en el plazo establecido en el primer párrafo, generará automáticamente un reclamo en primera instancia, el cual tendrá el mismo número o código correlativo de identificación del asignado al momento del reclamo inicial por avería.

A partir de la generación automática del reclamo al que se refiere el párrafo anterior, la empresa operadora estará obligada a la formación del expediente correspondiente, conforme a las reglas establecidas en el artículo 29°." (Subrayado agregado)

- 4. En el presente caso, con fecha 16 de febrero de 2016, EL RECLAMANTE presentó un reclamo por avería manifestando su disconformidad con el servicio de internet.
5. En ese sentido, habiendo sido presentado el referido reclamo el 16 de febrero de 2016, el plazo máximo para atenderla, conforme a lo señalado en el primer párrafo del considerando tercero, fue hasta el 17 de febrero de 2016.
6. Sin embargo, al no contar con la conformidad expresa del usuario a la reparación efectuada o al no haber solucionado el reclamo por avería dentro del plazo, tal como lo dispone el artículo precedente, LA EMPRESA OPERADORA tramitó de forma automática un reclamo en primera instancia bajo el mismo código asignado al momento del reclamo inicial por avería5; por tal motivo, este Tribunal se pronunciará por: Falta de respuesta al reclamo N°16090938, generado el 18 de febrero de 2016, por calidad o idoneidad en la prestación del servicio
7. En ese sentido, el artículo 70° del Reglamento señala que, el usuario podrá presentar una queja: (i) cuando haya operado el silencio administrativo positivo; (ii) suspensión o corte del servicio durante el procedimiento de reclamo, salvo que se proceda conforme al artículo 30°; (iii) por el requerimiento de pago del monto reclamado; o por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo; (iv) por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja; o por la negativa a otorgar el número o código de identificación del reclamo, recurso o queja; (v) cualquier otro defecto de tramitación que implique una transgresión normativa durante el procedimiento de reclamo; y (vi) otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTEL.

6

5 Mediante Resolución de primera instancia que da respuesta al reclamo N°16090938 de fecha 23 de febrero de 2016, LA EMPRESA OPERADORA señaló que la avería efectuada el 16 de febrero de 2016, produjo el reclamo por calidad con fecha 18 de febrero de 2016.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL  
ST-TRASU

FOLIOS

12

EXPEDIENTE N° 05137-2016/TRASU/ST-RQJ  
QUEJA  
RESOLUCIÓN FINAL

8. Cabe indicar que, acorde con lo dispuesto en el artículo 54° del Reglamento, los reclamos por calidad o idoneidad en la prestación del servicio deben ser resueltos en un plazo máximo de tres (03) días hábiles; asimismo, de conformidad con el artículo 36° del Reglamento, las empresas operadoras deben notificar sus resoluciones en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles.
9. En aplicación de dichos plazos, habiéndose generado el reclamo el 18 de febrero de 2016, el plazo para expedir la resolución en primera instancia venció el 23 de febrero de 2016 y el plazo para ser notificada vence el 01 de marzo de 2016.
10. Sobre el particular, cabe precisar que el artículo 32° del Reglamento establece que: "Las quejas serán declaradas improcedentes cuando: (...) 1. Hubieren sido presentadas antes del plazo para que se configure el silencio administrativo positivo o excediendo el plazo establecido para solicitar la declaración del silencio administrativo positivo".
11. En consecuencia, a la fecha de presentación de la queja formulada por EL RECLAMANTE – 22 de febrero de 2016- aún no habían vencido los plazos con los que cuenta LA EMPRESA OPERADORA para resolver y notificar su pronunciamiento.
12. Siendo así, este Tribunal concluye que LA EMPRESA OPERADORA no ha transgredido las normas que rigen el procedimiento administrativo de reclamo, por lo que la queja presentada por EL RECLAMANTE debe ser declarada **improcedente**.
13. Sin perjuicio de ello, se informa a EL RECLAMANTE que en caso su reclamo no haya sido atendido, queda expedito su derecho de presentar ante la empresa operadora una nueva queja por falta de respuesta.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL (Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL que aprueba el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL (Resolución N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL y 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL), así como la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

**HA RESUELTO:**

Denegar a EL RECLAMANTE su solicitud, declarando **IMPROCEDENTE** la queja presentada por falta de respuesta al reclamo tramitado bajo el código N° 16090938.

  
María Luisa Hildebrandt Belmont

Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo  
de Solución de Reclamos de Usuarios

MHB/YRP/MPA