



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIO 15
ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 4232 -2011/TRASU/ST -RQJ
QUEJA



RESOLUCIÓN: 1

Lima, 14 de noviembre de 2011

RECLAMO EN 1° :	66778
INSTANCIA	
EMPRESA OPERADORA :	AMÉRICA MÓVIL PERU S.A.C.
REFERENCIA :	Carta N° DAC-COP-RQJ-1406-11 de fecha 25 de octubre de 2011.
ESCRITO DE QUEJA :	De fecha 15 de octubre de 2011, por no permitir la presentación del recurso de reconsideración.
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL :	INFUNDADA

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

1. En el formulario de queja de fecha 15 de octubre de 2011, EL RECLAMANTE señala que no se le habría permitido, a través de la página web de LA EMPRESA OPERADORA, la presentación de su recurso de reconsideración relacionado al reclamo N° 66778, toda vez que le aparece el siguiente mensaje de error: *"Parámetro fase-inicial RECLAMO EN PRIMERA INSTANCIA y fase inicial real RECURSO DE RECONSIDERACIÓN no son iguales, verificar"*.
2. En sus descargos, LA EMPRESA OPERADORA señala lo siguiente:
 - (i) De acuerdo a los registros del sistema, en el reclamo N° 66778 se generó un recurso de reconsideración el día 15 de octubre de 2011, para lo cual adjunta el formulario que lo acredita.
 - (ii) El mensaje que indicaba que la fase inicial del Recurso no coincidía con la fase real del Recurso se generó porque el sistema, posiblemente, intentó informarle que ya se había generado la Reconsideración y no era posible generarla nuevamente.
 - (iii) Se realizaron las verificaciones del caso y el portal no presenta ningún inconveniente; sin embargo, existen factores externos como eventos extraordinarios, congestión de Internet, congestión de las redes nacionales e internacionales, condiciones y capacidades de la PC o terminal del usuario, las aplicaciones del servicio que use el cliente, movilidad del equipo, entre otros, fuera de su control, que podrían haber afectado y/o producido alguna congestión en el momento en que EL RECLAMANTE quiso interponer su recurso de reconsideración, los mismos que no pueden serle imputados debido a que son ajenos.
 - (iv) La WEB no es la única vía que otorga a sus clientes para la presentación de sus recursos, ya que también cuenta con la opción de presentar dicho recurso en cualquiera de sus Centros de Atención al Cliente.

Cal



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
ST-TRASU 15-v

EXPEDIENTE N° 4232 -2011/TRASU/ST -RQJ
QUEJA

3. Al respecto, cabe precisar que de conformidad con el artículo 48° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -la Directiva- en cualquier estado del procedimiento el usuario podrá interponer una queja: (i) por defectos de tramitación, que suponen la paralización o infracción de los plazos establecidos; (ii) ante cualquier otra trasgresión normativa durante la tramitación del reclamo; (iii) por no ejecutar lo dispuesto mediante una resolución que hubiere quedado firme y (iv) para solicitar la aplicación del silencio administrativo positivo.
4. Asimismo, el artículo 21° de la Directiva establece que *“los usuarios tienen derecho a ser atendidos en la presentación de sus reclamos y recursos por una dependencia o funcionario previamente designado por la empresa operadora para este fin, los que recibirán todos los reclamos con relación a los servicios que presten.”*
5. De igual manera, el artículo 33° de las Condiciones de Uso establece la obligación de LA EMPRESA OPERADORA, *que disponga de una página web de Internet, a recepcionar reportes de avería, reclamos, recursos de reconsideración, recursos de apelación y quejas, así como obtener una constancia de recepción con indicación del número o código de identificación del mismo.*
6. En la misma línea, el artículo 36° de la Directiva, dispone lo siguiente:

//...

Artículo 36.- Formas y plazo para interponer el recurso de reconsideración

El recurso de reconsideración se interpondrá por escrito utilizando el formulario establecido en el Anexo 4, ante la dependencia o funcionario designado para estos efectos en la empresa operadora respectiva y será resuelto por el mismo órgano que resolvió la resolución de primera instancia. El usuario deberá presentar además del formulario original, una copia del mismo, a fin de que sea sellado y fechado por quien lo recibe en la empresa operadora, como única constancia de su interposición.

...//

7. Considerando lo anterior, se advierte que EL RECLAMANTE tiene disponible otra vía de presentación de recurso de reconsideración al cual puede acceder para ejercer su derecho de defensa. Asimismo, debe considerarse que los inconvenientes que detalla EL RECLAMANTE respecto al mensaje de error en el sistema de la página web, no puede ser interpretado como una negativa por parte de LA EMPRESA OPERADORA para recibir el recurso de reconsideración, máxime cuando pueden existir otras circunstancias ajenas al ámbito de control de LA EMPRESA OPERADORA.
8. Sin perjuicio de lo expuesto, en sus descargos, LA EMPRESA OPERADORA comunicó que registró con fecha 15 de octubre de 2011 el recurso de reconsideración en el procedimiento de reclamo N° 66778.
9. En consecuencia, al no existir fundamentos para amparar la queja presentada, este Tribunal considera que la misma debe declararse **infundada**.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tal como la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL



**EXPEDIENTE N° 4232 -2011/TRASU/ST -RQJ
QUEJA**

(Directiva que establece las normas aplicables para los procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones).

HA RESUELTO:

Denegar a EL RECLAMANTE su solicitud, declarando **INFUNDADA** la queja presentada por no permitir la presentación del recurso de reconsideración referido al reclamo N° 66778.

Con la intervención de los señores Vocales Agnes Franco Temple, Carmen Jacqueline Gavelan Díaz y Jorge Alejandro Fernández - Baca Llamosas.

Agnes Franco Temple
Presidenta de la Sala 2 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

JFB/KOQ

