



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL
ST-TRASU

FOLIOS

2

EXPEDIENTE N° 03461-2016/TRASU/ST-RQJ
QUEJA
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 12 de abril de 2016

RECLAMANTE	:	
SERVICIO TELEFÓNICO	:	
EMPRESA OPERADORA	:	ENTEL PERÚ S.A. (antes NEXTEL DEL PERÚ S.A.)
REFERENCIA	:	Carta N° SAC-CC/10403-2016 de fecha 10 de febrero de 2016.
ESCRITO DE QUEJA	:	De fecha 06 de febrero de 2016, por no permitir la presentación de recurso de apelación.
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	FUNDADA

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 de la escucha del audio de queja, se advierte que EL RECLAMANTE señala como trasgresión normativa "No permitir la presentación de recurso de apelación"; precisando que se ha comunicado vía telefónica con la empresa operadora, el día 05 de febrero de 2015, con el fin de interponer un recurso de apelación en el procedimiento de reclamo N° 57384706, empero, el asesor, Jair Franco, que atendió la llamada, le denegó el registró de su recurso por no brindar el número de su documento de identidad, a pesar de que le manifestó que no recordaba el mismo.
2. El artículo 70° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ (en adelante, el 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.
3. Asimismo, el artículo 8° del Reglamento establece que:

"En la atención y tramitación de reclamos, recursos y quejas, las empresas operadoras se encuentran prohibidas de:

1. Impedir o negar la presentación de reclamos, recursos y quejas, bajo cualquiera de las formas establecidas en el presente Reglamento.
2. Emitir opinión previa con relación al resultado del procedimiento.
3. Impedir o negar el acceso al expediente, si el usuario lo solicitara.
4. Omitir proporcionar al usuario el código o número de reclamo, recurso o queja, al momento de su presentación o si el usuario lo solicitara.

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL de fecha 07 de mayo de 2015, el cual entró en vigencia el 03 de agosto de 2015.



5. Omitir brindar información al usuario sobre la ubicación del expediente y el estado del trámite, si el usuario lo solicitara.
6. Omitir expedir copias simples o certificadas del íntegro o parte del expediente, si el usuario lo solicitara, siempre que se sujete a lo establecido en el tercer párrafo del artículo 10°.
7. Impedir y/o negar la autorización al usuario del pago de la parte no reclamada; o no permitir el pago de la parte no reclamada." (Subrayado agregado)

4. De igual modo, el artículo 60° de la Reglamentación señala lo siguiente:

"El recurso de apelación podrá ser interpuesto por el usuario a través de los siguientes medios:

1. Telefónica o personalmente: La empresa operadora deberá llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo.

En los casos de recursos de apelación realizados vía telefónica, en la misma comunicación, las empresas operadoras deberán proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación del recurso. En los casos de recursos de apelación presentados personalmente, una copia del formulario, con el sello de recepción de la empresa operadora y con los datos completos, deberá ser entregada al usuario.

2. Por escrito: El usuario deberá presentar el escrito conteniendo el recurso de apelación, en original y copia. En la copia del recurso, que constituye la única constancia de su presentación, la empresa operadora deberá consignar: la fecha de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo recibió, el sello de recepción de la empresa operadora y el número o código correlativo de identificación del recurso.

El usuario podrá presentar su recurso de apelación por escrito utilizando el formulario aprobado por el OSIPTEL. La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir su utilización para la presentación de dicho recurso.

3. Por página web de Internet: Las empresas operadoras que dispongan de una página web de Internet, deberán incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de sus recursos de apelación.

Luego de presentado el recurso de apelación, las empresas operadoras deberán proporcionar al usuario una constancia de su recepción, en la que se aprecie: la fecha de su presentación y el texto del recurso con indicación de su número o código correlativo de identificación.

Asimismo, a través de este mecanismo, las empresas operadoras deberán permitir que el usuario pueda imprimir la constancia de recepción del recurso; así como solicitar que dicha constancia le sea remitida, adicionalmente, al correo electrónico que él señale.

En todos los casos, al momento de presentación del recurso de apelación, la empresa operadora deberá informar al usuario el plazo máximo de la empresa operadora para elevar al TRASU el expediente y el plazo máximo del TRASU para resolver el recurso." (Subrayado agregado)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL
ST- TRASU

FOLIOS

13

EXPEDIENTE N° 03461-2016/TRASU/ST-RQJ
QUEJA
RESOLUCIÓN FINAL

5. En ese sentido, se puede inferir que, en el contexto de los servicios públicos de telecomunicaciones, la presentación de reclamos, recursos y quejas constituye un derecho de los usuarios que necesariamente debe ejercerse ante las empresas operadoras, toda vez que sobre ellas recae la obligación de recibirlos a través de los canales de atención que hayan implementado para dicho fin.
6. Por otro lado, en tanto el procedimiento administrativo de solución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones se encuentra regulada una instancia de apelación, una negativa a su recepción va contra el Principio del Debido Procedimiento, el cual está consagrado en el numeral 1.2 del Artículo IV del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General- Ley N° 27444², toda vez que se estaría impidiendo el derecho del usuario a recurrir la decisión de primera instancia emitida por la empresa operadora.
7. Por tanto, en tanto el derecho a la presentación de reclamos, recursos y quejas este regulado en el Reglamento, la vulneración del mismo por parte de las empresas operadoras corresponde ser denunciada a través de una Queja, toda vez que dicha conducta configura una transgresión normativa que afecta la tramitación de un procedimiento de reclamo, lo cual, a su vez, constituye una inobservancia al Principio del Debido Procedimiento.

8. De otro lado, el artículo 59° del Reglamento establece que:

"El recurso de apelación interpuesto por el usuario deberá contener los siguientes requisitos:

1. *Nombres y apellidos completos del usuario y el número de su documento legal de identificación (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes). El recurso de apelación presentado por representante, deberá consignar, adicionalmente, los datos de éste.*
2. *Número o código del reclamo.*
3. *Número o código del servicio o del contrato de abonado.*
4. *Número de la carta que resuelve el reclamo o resolución que se impugna y su fecha de emisión.*
5. *Solicitud expresa y clara al TRASU, así como los fundamentos que motivan la interposición del recurso; y,*
6. *Fecha y firma del usuario o del representante, de ser el caso."*

9. En los casos en que el recurso es interpuesto por el medio telefónico, el artículo 18° del Reglamento ha establecido lo siguiente:

"(...)

Para el caso de reclamos, recursos o quejas presentados vía telefónica o personalmente, las empresas operadoras tienen la obligación de utilizar los

² **Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

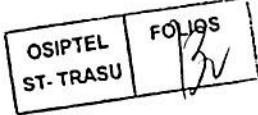
1.2. Principio del debido procedimiento.- Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo (...).



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL



EXPEDIENTE N° 03461-2016/TRASU/ST-RQJ
QUEJA
RESOLUCIÓN FINAL

formularios contenidos en el Anexo N° 2 del presente Reglamento; debiendo completar en los mismos la información brindada por los usuarios.

(...)"

10. Siguiendo esta misma línea, el artículo 31° del Reglamento establece que los casos en los que la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, adviertan que el reclamo, recurso o queja presentado por el usuario no cumple con todos los requisitos de presentación exigidos en el presente Reglamento serán declarados inadmisibles; otorgándose al usuario un plazo no menor de tres (03) días hábiles, a fin de que subsane el error o defecto o acredite el cumplimiento de la omisión.
11. En ese sentido, se infiere que, para los casos en que los recursos sean presentados por el medio telefónico, le corresponde a las empresas operadoras requerir a sus usuarios que proporcionen la información que se encuentra establecida en el artículo 59° del Reglamento, a efectos de poder cumplir con el llenado del formulario del recurso, siendo obligación de los usuarios brindar dicha información, toda vez, que constituye los requisitos de admisibilidad para la presentación de sus recursos de apelación.
12. No obstante, en el caso que dichos requisitos no puedan ser recabados por las empresas operadoras al momento de la presentación del recurso de apelación, dicha situación no puede ser utilizada para condicionar su recepción, puesto que la evaluación del cumplimiento de los requisitos de admisibilidad es una función que corresponde únicamente al órgano de resolución de segunda instancia; y, de ser el caso, éste tiene la posibilidad de declarar la inadmisibilidad del respectivo recurso, conforme a lo señalado en el artículo 31° del Reglamento.
13. En consecuencia, el objetivo de la normativa vigente es garantizar los mecanismos a través de los cuales los usuarios pueden realizar satisfactoriamente la presentación de sus reclamos, recursos y quejas, los cuales deben ser recibidos por las empresas operadoras sin ningún impedimento. Es por ello que, los condicionamientos, trabas u obstáculos por parte de las empresas operadoras para la interposición de los reclamos, constituyen formas de negativa a la recepción de los mismos.
14. A efectos de verificar la existencia de una negativa por parte de las empresas operadoras a no permitir la presentación de un reclamo, conforme al Precedente de Observancia Obligatoria de fecha 24 de junio de 2015³ (en adelante el Precedente), corresponde a los usuarios señalar como circunstancias principales: el canal de atención a través del cual intentó presentar su reclamo; la fecha en que se comunicó o se apersonó a las oficinas de LA EMPRESA OPERADORA; el concepto de dicho reclamo; y, adicionalmente, como circunstancias complementarias indicar el nombre del funcionario que se habría negado a registrar el mismo u otras circunstancias; de tal modo que se pueda verificar la transgresión por parte de LA EMPRESA OPERADORA y de este modo la misma pueda efectuar sus descargos correspondientes.
15. En el presente caso, del contenido de la queja, se verifica que EL RECLAMANTE ha sido diligente en indicar las circunstancias señaladas en el considerando precedente, como son: i) el canal mediante el cual se comunicó con LA EMPRESA OPERADORA: Via telefónica; ii) la fecha en la que se comunicó a fin de interponer su reclamo: 05 de febrero de 2016; y, iii) el concepto del mismo: recurso de apelación respecto del procedimiento de reclamo N° 57384706.

6

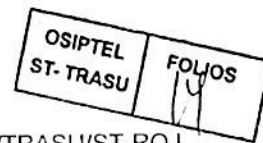
³ Resolución N°1, emitida el 14 de abril de 2015, correspondiente al Expediente N° 04269-2015/TRASU/ST-RQJ



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL



EXPEDIENTE N° 03461-2016/TRASU/ST-RQJ
QUEJA
RESOLUCIÓN FINAL

16. Sobre el caso en particular, cabe precisar que el Precedente establece que *"las empresas operadoras deberán ofrecer como medio probatorio el Registro de Atenciones Telefónicas correspondiente a la fecha de negativa señalada por los usuarios al momento de presentar sus quejas."*
17. Complementariamente, el mismo Precedente señala que *"en caso de registrarse una atención telefónica en la fecha o fechas indicadas por el usuario, la presunción de veracidad aún no será quebrada, toda vez que dicho registro no constituye un medio probatorio idóneo que permita corroborar el contenido de la comunicaciones telefónica a través de la cual se atendió al usuario, sino únicamente permite verificar el registro de atenciones telefónicas en la fecha o fechas indicadas por el usuario, por lo que la empresa operadora deberá remitir un medio probatorio complementario que permita ellos. Dicho medio probatorio consistirá en el audio de dicha comunicación telefónica, el cual podrá ser enviado por las empresa operadoras a través de cualquier mecanismo o soporte electrónico".*
18. En el presente caso, de la documentación obrante en el expediente se advierte que, LA EMPRESA OPERADORA ha remitido el audio de la comunicación telefónica entre EL RECLAMANTE y el asesor Jair Franco de fecha 05 de febrero de 2016. En dicha comunicación se advierte los siguientes hechos:
 - (i) EL RECLAMANTE solicitó el registro de un recurso de apelación respecto del procedimiento de reclamo N° 57384706, para lo cual indica que los datos y el número de su DNI deben ser copiados del formulario de reclamo N° 57384706, debido a que realizó dicho reclamo anteriormente.
 - (ii) Se indicó a EL RECLAMANTE que para el registro de su recurso debe proporcionar directamente sus datos completos y el número de su documento nacional de identidad, por lo que si no es dictada dicha información no se realizará el registro del recurso de apelación.
19. De lo anterior se verifica que, LA EMPRESA OPERADORA solicitó a EL RECLAMANTE que brinde sus nombres y apellidos completos, y el número de su documento legal de identificación, información que constituye parte de los requisitos de admisibilidad para presentación del recurso de apelación establecidos en artículo 59° del Reglamento -considerando N° 8- y que requiere para cumplir con el llenado del formulario del recurso, conforme a lo señalado en el artículo 18° del Reglamento -considerando N° 9-.
20. En atención a lo referido y siendo que EL RECLAMANTE no brindó la información solicitada, expresando que ésta sea tomada del formulario de reclamo, cabe precisar lo siguiente:
 - (i) Las empresas operadoras no pueden condicionar la recepción de los recursos de apelación por la omisión de los requisitos de admisibilidad de dichos recursos, toda vez, que la evaluación del cumplimiento de dichos requisitos es una función que corresponde únicamente al órgano de resolución de segunda instancia; y, de ser el caso, éste tiene la posibilidad de declarar la inadmisibilidad del respectivo recurso, conforme a lo señalado en el artículo 31° del Reglamento -considerandos N°s 10, 11 y 12-.
 - (ii) Es obligación de los usuarios brindar la información considerada por la normativa vigente como requisitos de admisibilidad para la presentación de recursos, no siendo válido para ello el remitirse a los datos personales consignados en el formulario de reclamo, pues estos sirven para la identificación de la persona que presenta el recurso
 - (iii) En ese sentido, cuando las empresas operadoras no puedan recabar los requisitos de admisibilidad de los recursos, deben omitir dicha información en el formulario, lo



EXPEDIENTE N° 03461-2016/TRASU/ST-RQJ
QUEJA
RESOLUCIÓN FINAL

cual implica que, no deben completar los requisitos de admisibilidad de los recursos con otra información que no corresponda a la brindada por los usuarios al momento de la presentación de los mismos, siendo que posteriormente la instancia superior realizará la evaluación de su cumplimiento.

21. Por lo tanto, habiéndose verificado la negativa de LA EMPRESA OPERADORA en registrar el recurso solicitado por EL RECLAMANTE, corresponde declarar **fundada** la queja presentada, lo cual implica que LA EMPRESA OPERADORA deberá registrar el recurso de apelación solicitado respecto del procedimiento de reclamo N° 57384706, con fecha 05 de febrero de 2016– fecha de la comunicación-, previa coordinación con EL RECLAMANTE y otorgarle el trámite pertinente.

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:

Declarar **FUNDADA** la queja presentada el 06 de febrero de 2016, por no permitir la presentación del recurso de apelación, lo cual implica que LA EMPRESA OPERADORA deberá registrar el recurso de apelación solicitado respecto del procedimiento de reclamo N° 57384706, con fecha 05 de febrero de 2016– fecha de la comunicación-, previa coordinación con EL RECLAMANTE y otorgarle el trámite pertinente.


Maria Luisa Hildebrandt Belmont

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

MHB/cm

Información importante:

- El original de la presente resolución final emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, se encuentra debidamente suscrito en el expediente correspondiente.
- Puede tener acceso a su "Expediente Virtual" registrándose en la página web del OSIPTEL (<http://www2.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU>).