EXPEDIENTE Nº 16733-2016/TRASU/ST-RQJ
QUEJA
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 4 de Agosto del 2016

RECLAMANTE	:
SERVICIO TELEFÓNICO	:
EMPRESA OPERADORA	: VIETTEL PERU S.A.C.
REFERENCIA	: Carta Nº RQ-00398-16/GAC-RRP de fecha 09 de junio de 2016.
ESCRITO DE QUEJA	: De fecha 06 de junio de 2016, por no permitir la presentación de una queja.
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: **INFUNDADA**

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 reproducción del audio de queja, se advierte que EL RECLAMANTE indicó que el día 05 de junio de 2016, se comunicó vía telefónica, con el fin de interponer una "queja" debido a que no pudo comunicarse al servicio de atención al cliente pese a que la empresa publicita atención las 24 horas; sin embargo, se le indicó que esa relación lo debía realizar por el portal Web o de forma presencial.

2. El artículo 70º del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones[1] (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 establèce que:

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

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

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 73° de la Reglamento señala, entre otros, lo siguiente:

   "La queja podrá ser presentada a través de los siguientes medios:

   1. Telefónica o personalmente[2]:
   2. Por escrito:
   3. Por página web de Internet:

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

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 inicia formalmente con la presentación de un reclamo, 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° 27444[3], toda vez que se estaría impidiendo el derecho del usuario a presentar ante la autoridad administrativa su interés legítimo.

7. Por tanto, la vulneración a la presentación de reclamos, recursos y/o quejas 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 72° del Reglamento establece los requisitos para presentar las quejas ante LA EMPRESA OPERADORA.

---

[2] **Cuarta Disposición Transitoria del Reglamento.-** Las disposiciones contenidas en el inciso 1 de los artículos 60° y 73° referidas a la posibilidad de presentar recursos de apelación y quejas por vía telefónica y la obligación de incluir en el expediente administrativo la grabación del audio de reclamos, recursos o quejas a la que se refiere el inciso 1 del artículo 50° entrarán en vigencia el 3 de noviembre de 2015.

[3] **"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 (...)".

9. 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 (3) días hábiles, a fin de que subsane el error o defecto o acredite el cumplimiento de la omisión.

10. En este sentido, las empresas operadoras no pueden negarse a recibir los reclamos, recursos o quejas que quieran presentar sus usuarios, ni de manera expresa o tácita, a través de la creación de obstáculos o trabas en la interposición de los mismos, debiendo además atender la presentación en un tiempo razonable; ni condicionar la recepción de los reclamos al cumplimiento de los requisitos de admisibilidad, puesto que esta evaluación es una función que corresponde únicamente al órgano de resolución de primera instancia.

11. 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.

12. 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 2015[4] (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.

13. 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: vía telefónica; ii) la fecha en que quiso interponer su reclamo: 05 de junio de 2016; y, iii) el concepto del mismo: "queja" debido a que no pudo comunicarse al servicio de atención al cliente pese a que la empresa publicita atención las 24 horas.

14. 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.*"

15. 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*

[4] Resolución Nº 1, emitida el 14 de abril de 2015, correspondiente al Expediente Nº 02674-2015/TRASU/ST- RQJ.

cual podrá ser enviado por las empresa operadoras a través de cualquier mecanismo o soporte electrónico".

16. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA señaló en sus descargos que en la comunicación de fecha 05 de junio de 2016 no se negó a EL RECLAMANTE la interposición de un reclamo puesto que ella deseaba hacerlo por escrito.

17. De la reproducción del audio de reclamo de fecha 05 de junio de 2016, se advirtió lo siguiente:

    //.../
    *"**USUARIO:** (...) Mi queja es porque ustedes indican que 24 horas atienden a los usuarios, por lo cual desde el día sábado, a partir de las 10 de la noche, estoy que me comunico con ustedes de distintas líneas de Bitel y nadie me responde. Son dos días y me causa malestar, quiero presentar una "queja" en tal sentido, porque en su comunicado indican que están atendiendo las 24 horas al usuario*

    ***TRABAJADOR DE LA EMPRESA OPERADORA:** Comprendo estimado cliente, por lo último mencionado en este caso, estaríamos ante una Reclamación que puede presentar directamente en el centro de atención de Bitel, solicitando el Libro de Reclamaciones o de lo contrario por la página Web de Bitel www.bitel.com.pe. Estos son los canales donde podría generar el inconveniente que mencionó que estuvo comunicándose desde el día sábado y finalmente pues no lo atendieron.*

    ***USUARIO:** Si pues, me he estado intentando comunicar desde el día sábado en distintas horas y nada, no entraba mi llamada. Han pasado dos días que no me he podido comunicar con ustedes. Tus compañeros dan excusas diciendo que no registran inconvenientes en los sistemas.*

    ***TRABAJADOR DE LA EMPRESA OPERADORA:** Comprendo lo que usted menciona. En este caso, por lo último mencionado, mil disculpas ante todo por este malestar, de igual manera se le guía cual sería el modo en que usted podría acceder a su reclamación, ya sea por el centro de atención de Bitel, solicitando el Libro de Reclamaciones o por la página Web de Bitel. (...)"*

18. En efecto de la reproducción del audio no se evidencia una negativa a interponer una queja, puesto que la asesora informa a EL RECLAMANTE que el sustento de su disconformidad corresponde a una Reclamación y le informó las vías disponibles a través de las cuales debía canalizar su malestar, ante ello, EL RECLAMANTE accedió a registrar únicamente los reclamos por calidad.

19. Teniendo en cuenta ello, no se ha configurado la negativa por parte de LA EMPRESA OPERADORA a registrar el reclamo, por lo que corresponde declarar **infundada** la presente queja.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución de Consejo Directivo Nº 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 Nº 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 **INFUNDADA** la queja presentada el 06 de junio de 2016, por no permitir la presentación de una queja.

Con la intervención de los señores Vocales Carlos Silva Cárdenas, Ignacio Basombrío Zender y Galia Mac Kee Briceño.

Carlos Silva Cárdenas
Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

IBZ/Pc