



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

## LINEAMIENTOS EN MATERIA DE QUEJAS

### ÍNDICE

- I. INTRODUCCIÓN
- II. NATURALEZA DE LA QUEJA EN EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
- III. QUEJAS POR INFRACCIÓN DE PLAZOS
  - ¿Existe un orden de prelación para analizar los cargos de notificación?
  - ¿En qué supuestos puede invalidar el TRASU un cargo de notificación elevado por la Empresa Operadora?
  - Análisis de la casuística
- IV. APLICACIÓN DEL SILENCIO ADMISITRATIVO POSITIVO
  - Análisis de la casuística
  - Excepciones para la aplicación del silencio administrativo positivo
- V. QUEJAS POR SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE
  - ¿Qué requisitos serán considerados al momento de analizarse una queja por suspensión del servicio con reclamo en trámite?
  - Análisis de la casuística
- VI. QUEJAS POR REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE
  - ¿Qué supuestos deben concurrir para analizar la transgresión referida al requerimiento de pago con reclamo en trámite?
  - Análisis de la casuística
- VII. QUEJA POR NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS, RECURSOS DE APELACIÓN Y QUEJAS
  - No permitir la presentación de un reclamo, recurso de apelación, queja a través de la vía telefónica
  - No permitir la presentación de un reclamo, recurso de apelación, queja a través de la vía web
  - Análisis de la casuística



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

## I. INTRODUCCIÓN

Conforme a lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 3° del Reglamento de Organización y Funciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - en adelante el TRASU corresponde –a éste en el ámbito de su competencia expedir lineamientos que orienten a los usuarios y a las empresas operadoras sobre los alcances y criterios de interpretación de las normas que regulan la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En atención de ello, en la Sesión de Sala Plena de fecha 26 de noviembre de 2004, el TRASU aprobó los Lineamientos Resolutivos referidos tanto a los recursos de apelación como quejas respecto a los casos más recurrentes que el TRASU tomó conocimiento como última instancia administrativa. Al respecto, es oportuno mencionar que, en materia de quejas, las infracciones recurridas en el procedimiento no han variado en el tiempo, manteniéndose – por ejemplo – las infracciones en materia de plazos (falta de respuesta a reclamos/recursos) como una de las principales; no obstante, los diversos supuestos y criterios de valoración de los medios probatorios elevados, tanto por parte de las empresas operadoras como de los usuarios, así como las nuevas modalidades de acceso a un procedimiento de reclamo (páginas web), justifican la conveniencia de difundir los nuevos criterios que permitan a los usuarios y a las Empresas Operadoras orientar sobre los alcances e interpretaciones de la norma aplicable.

Debe tenerse en cuenta que la publicación de los nuevos Lineamientos en materia de quejas no solo permitirá generar predictibilidad sobre los criterios que viene aplicando el TRASU sino que también agilizará la tramitación de las quejas elevadas a segunda Instancia, pues refleja la interpretación y sustento de los criterios que se consideran al momento de emitir un pronunciamiento.

En ese sentido, los Lineamientos a desarrollar versarán sobre las siguientes transgresiones:

- Infracción de plazos respecto a la atención oportuna de los reclamos y recursos,
- Aplicación del silencio administrativo positivo,
- Suspensión del servicio con reclamo en trámite,
- Requerimiento de pago con reclamo en trámite y
- No permitir la presentación de reclamos y recursos.

Finalmente, debe observarse que los Lineamientos Resolutivos constituyen criterios interpretativos que, sin tener carácter vinculante, permiten determinar las principales pautas para la aplicación en los diferentes casos que se presentan ante el TRASU.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

## II. NATURALEZA DE LA QUEJA EN EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

La queja es un remedio procesal que tiene por finalidad corregir las infracciones o transgresiones que pueden producirse durante la tramitación del procedimiento de reclamo de usuarios. En esta línea, la queja solo procede cuando el procedimiento de reclamo se encuentre en trámite y no constituye un recurso administrativo, siendo el recurso de apelación la vía correspondiente para cuestionar la resolución de primera instancia.

Teniendo en consideración lo señalado anteriormente, a continuación se hace referencia a los Lineamientos que viene aplicando el TRASU en materia de quejas.

## III. QUEJAS POR INFRACCIÓN DE PLAZOS

Acorde con la norma vigente, las Empresas Operadoras deben ajustar su actuación procesal al cumplimiento de los plazos previstos para la atención y notificación de las resoluciones en primera instancia y, en consecuencia, de no acreditarse su cumplimiento se entiende por acogida la pretensión del usuario, siempre y cuando dicho pronunciamiento no contravenga otras disposiciones previstas en el procedimiento de reclamo. Es por ello que, en caso de no contar con información suficiente sobre el reclamo presentado, el acogimiento de la pretensión - cuando así corresponda - queda condicionado a que el reclamo se encuentre dentro del ámbito de aplicación de la norma vigente (competencia), su presentación no haya sido extemporánea y no sea por uso indebido o prohibido del servicio de telecomunicaciones.

En la presentación de una queja por infracción de plazos importa que el TRASU evalúe – en el curso de un procedimiento de reclamo– si han existido defectos de tramitación que supongan una transgresión a las normas procedimentales. Para ello, debe tenerse en cuenta –obligatoriamente– la documentación obrante en el expediente y, en especial, las pruebas elevadas por las empresas operadoras.

Sin embargo, si de la revisión de la documentación indicada, el TRASU advirtiera la existencia de transgresión de plazos, emitirá su fallo considerando el incumplimiento de los mismos y no evaluará –ni considerará en la respectiva resolución– aquellas pruebas destinadas a probar la verdad de los hechos referidos por el usuario. Ello implica que la evaluación del cumplimiento de los plazos viene a ser una suerte de examen previo al análisis de las pruebas conducentes a demostrar la veracidad de los hechos alegados por cada una de las partes.

CS

J



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

Seguido de ello, en caso que las empresas operadoras acrediten el cumplimiento de los plazos, el TRASU procede a evaluar si, en efecto, se cumplió con notificar válidamente el acto administrativo (Resolución en Primera Instancia) aquella persona que va hacer afectada por la Resolución y a su vez, permite al administrado realizar actividades conducentes a la ejecución y/o cumplimiento del acto así como interponer los recursos que considere adecuados o iniciar procesos judiciales, de ser el caso.

### **¿Existe un orden de prelación para analizar los cargos de notificación?**

En efecto, el TRASU al momento de analizar los cargos elevados por las Empresas Operadoras, toma en cuenta un orden de prelación, sin suplir una modalidad con otra; siendo el orden el siguiente:

- a. En el domicilio señalado o dirección electrónica indicada por el usuario al momento de la presentación del reclamo o en el último domicilio o dirección electrónica que se indique éste ante el órgano administrativo durante el trámite de procedimiento.
- b. En el domicilio donde se remiten los recibos por el servicio que reclama.
- c. En el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad o Registro Único de Contribuyente, según corresponda.

Es preciso señalar que la Empresa Operadora para notificar la respuesta a un reclamo, conforme a lo prescrito en la normatividad vigente, puede realizarla: (i) mediante la notificación personal, la misma que puede ser en el domicilio señalado por el usuario o en la dirección electrónica, y (ii) bajo puerta.

Por ello, es posible afirmar que la notificación personal permite generar mayor certeza dado que se realiza a través de la entrega directa de la Resolución al usuario, su representante o a alguna otra persona capaz que se encuentre en el domicilio donde se efectúa dicho acto. Por ello, en aquellos casos en que la notificación personal no sea posible, excepcionalmente, se procederá a notificar bajo la puerta.

### **¿En qué supuestos el TRASU puede invalidar un cargo de notificación elevado por la Empresa Operadora?**

Conforme a lo señalado en los párrafos precedentes y en mérito a la casuística vista en el TRASU, los cargos de notificación pueden invalidarse ante los siguientes supuestos:

*Ar*  
*Sp*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

- ✓ Cuando las empresas operadoras no cumplan con notificar la Resolución de Primera Instancia conforme al orden de prelación señalado.
- ✓ Cuando la notificación personal se realiza a un tercero ajeno al procedimiento y en la misma no se indica la relación que tiene con el usuario o los datos del tercero son incompletos o ilegibles (nombre o número de documento de identidad).
- ✓ Cuando, del análisis integral del cargo de notificación bajo puerta, se advierta que los datos consignados en el mismo no permiten individualizar la dirección del inmueble señalado por el usuario y, por ello, no pueda colegirse que el notificador dejó el documento en el domicilio correcto (por ejemplo: (i) los colindantes no guardan relación con la numeración del inmueble o no se hace alguna precisión de dicha diferencia, o (ii) no se consignan características del inmueble).
- ✓ Cuando en los cargos de notificación bajo puerta, pese a consignar los datos que permitan individualizar el inmueble, el cargo no contiene el nombre completo y/o la firma del notificador, sus datos personales son ilegibles (por ejemplo, el número de su documento de identidad) o cuando de la información obrante en el expediente se advierta que el número de documento de identidad no pertenece al notificador o los datos personales consignados se encuentran enmendados.
- ✓ Cuando en mérito de la comparación entre un cargo bajo puerta considerado válido en un procedimiento anterior y un cargo de notificación bajo puerta materia de análisis, se observa diferencias en los datos consignados por el notificador. Dicha evaluación se realizará siempre que concurren dos supuestos: (i) ambos cargos deben ser de la misma Empresa Operadora y (ii) la comparación no deberá superar el plazo de seis (06) meses, contados desde la fecha consignada en el cargo de notificación considerado como válido.
- ✓ Cuando el TRASU, antes de emitir su pronunciamiento, toma conocimiento de algún medio probatorio elevado por el usuario (tal como constancia policial o un informe de verificación domiciliaria) que permita acreditar la existencia de información inconsistente respecto a lo consignado en el cargo de notificación elevado por la Empresa Operadora.

Teniendo en consideración lo señalado anteriormente, a continuación se hace referencia a los lineamientos que viene aplicando el TRASU por infracción de plazos, para lo cual se procede a citar los casos que sustentan dichos lineamientos.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

## ANÁLISIS DE CASUÍSTICA

### 1. RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA SE EMITE FUERA DE PLAZO

En la Resolución N° 1 de fecha 07 de abril de 2015, Expediente N° 02686- 2015/TRASU/ST-RQJ, se resolvió declarar fundada la queja presentada por falta de respuesta al reclamo, puesto que la Resolución de primera instancia fue emitida fuera del plazo establecido en la norma vigente, con lo cual al observarse una infracción en el plazo corresponde acoger la pretensión del usuario.

**Lineamiento:**

***“Si la resolución fue expedida fuera del plazo que establece la norma vigente, el TRASU declarará fundada la queja por infracción de plazos, acogiéndose la pretensión del usuario siempre que la misma no contravenga otras disposiciones normativas (competencia, que el reclamo se haya presentado de manera extemporánea o se trate de un caso de uso indebido o prohibido del servicio).”***

### 2. CARGO DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la Resolución N° 1 de fecha 01 de abril de 2014, Expediente N° 02276-2014/TRASU/ST-RQJ, resolvió declarar infundada la queja presentada por falta de respuesta al reclamo, puesto que la Resolución de primera instancia fue emitida dentro del plazo establecido en la norma vigente y correctamente notificada a una tercera persona; toda vez que se consignó en el cargo de notificación sus datos personales (nombre, documento nacional de identidad y firma) así como su relación con el usuario.

**Lineamiento:**

***“Si la resolución fue expedida y notificada en plazo y, aunado a ello, se aprecia que la constancia de notificación reúne los requisitos respecto a la notificación personal (nombre, documento de identidad, firma y relación con el usuario en caso de ser un tercero), el TRASU declarará infundada la queja. Por tanto, ante la omisión de alguno de los requisitos de la notificación personal o que los mismos sean ilegibles, se procederá a invalidar el cargo, declarándose fundada la queja, acogiéndose la pretensión del usuario siempre que la misma no contravenga con otras disposiciones normativas (competencia, que el reclamo se haya presentado de manera extemporánea o se trate de un caso de uso indebido o prohibido del servicio).”***

### 3. CARGO DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA

- ✓ En la Resolución N° 1 de fecha 11 de abril de 2014, Expediente N° 02830-2014/TRASU/ST-RQJ, se resolvió declarar infundada la queja presentada por falta de respuesta al reclamo; pues, si bien es cierto que el usuario no se encontraba en el

*Handwritten initials: "AV" and "G"*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

- domicilio de la dirección señalada en el formulario de reclamo, la Empresa Operadora notificó válidamente bajo puerta la Resolución de primera instancia, indicándose las características del inmueble, tales como: color de fachada, número de pisos, números de colindantes y datos del notificador (nombre, documento de identidad y firma legible).
- ✓ En la Resolución N°1 de fecha 28 de enero de 2014, Expediente N° 00637-2014-2014/TRASU/ST-RQJ, se resolvió fundada la queja presentada por falta de respuesta al reclamo N° BRF7684812, debido a que la Empresa Operadora elevó el cargo de notificación en donde no se precisó el motivo por el cual procedió a notificar la Resolución bajo puerta.
  - ✓ En la Resolución N° 1 de fecha 26 de junio de 2014, Expediente N° 05373-2014/TRASU/ST-RQJ, se resolvió declarar fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, en virtud que se elevó un cargo de notificación bajo puerta ilegible, circunstancia que no permite evaluar los datos consignados en el mismo y verificar que la notificación se realizó válidamente.
  - ✓ En la Resolución N° 1 de fecha 27 de marzo de 2014, Expediente N° 02153-2014/TRASU/ST-RQJ, se resolvió declarar fundada la queja presentada por falta de respuesta al reclamo, al invalidar el cargo de notificación bajo puerta, al observarse que los datos de identificación del notificador son ilegibles. En atención de ello, si bien el cargo cumplía con los datos suficientes que permitían determinar que la notificación se realizó en el domicilio del usuario, el mismo no puede ser considerado como válido al contener datos (nombre y o documento de identidad) ilegibles respecto al notificador que realizó dicha diligencia.

**Lineamiento:**

***“Si la resolución fue expedida y notificada en plazo y aunado a ello se aprecia que la constancia de notificación bajo puerta reúne los requisitos que permitan generar certeza sobre el acto de notificación, tales como: el motivo por el cual se procedió a notificar bajo puerta, características del inmueble así como los datos personales y firma del notificador legibles, el TRASU declarará infundada la queja. Por tanto, ante la omisión de alguno de los requisitos señalados o que los mismos sean ilegibles o se encuentren enmendados, se procederá a invalidar el cargo, declarándose fundada la queja, acogiéndose la pretensión del usuario siempre que la misma no contravenga con otras disposiciones normativas (competencia, que el reclamo se haya presentado de manera extemporánea o se trate de un caso de uso indebido o prohibido del servicio)”.***

4. **CARGO INVÁLIDO AL COMPARARSE CON OTRO CARGO DE NOTIFICACIÓN CONSIDERADO VÁLIDO EN OTRO PROCEDIMIENTO**

En la Resolución N° 1 de fecha 05 de junio de 2014, Expediente N° 04595-2014/TRASU/ST-RQJ, se resolvió declarar fundada la queja por falta de respuesta a



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

cinco (5) reclamos (N° BR7700021, N° BR7710007, N° BR7728470, N° BR7733778 y N° BR7753380); sin embargo, del análisis y comparación integral de los cargos de las notificaciones efectuadas en la misma dirección del usuario, se aprecian que los datos referidos a uno de los colindantes del inmueble no guardan relación y asimismo no se ha realizado alguna precisión que justifique dicha diferencia, motivo por el cual el cargo analizado en el Expediente N° 04595-2014/TRASU/ST-RQJ deviene en inválido, conforme se detalla en el siguiente cuadro:

| Expediente              | Dirección  | Resolución Notificada   | Colindante Derecha | Colindante Izquierda | Colindante Frente |
|-------------------------|--|-------------------------|--------------------|----------------------|-------------------|
| 04595-2014-TRASU/ST-RQJ | Cal. San Luis SN., MZ. T1, LT. 17, PI.1, SCT.0595, MZT. 006, AS. Villa Marina, Chorrillos. | RES-767-R-A-273460-13-P | 16                 | 18                   | 28                |
|                         |  | RES-767-R-A-283087-13-P | T1, 18             | T1, 16               | G1-5              |
|                         |  | RES-767-R-A-029994-14-P | T1, 18             | T1, 16               | V1-20             |
|                         |  | RES-767-R-A-037269-14-P | T1, 18             | T1, 16               | G1-16             |
| 09364-2014-TRASU/ST-RA  |  | RES-767-R-A-080189-14-P | 176                | LT16                 | G1, LT5           |

**Lineamiento:**

*“Si, del análisis integral y comparativo de los antecedentes del usuario o del número del servicio reclamado, se advierte que en los cargos de notificación, pese a tener la misma dirección de domicilio, los datos no coinciden respecto de la información entre los referidos cargos, el TRASU considerará que el usuario no habría sido notificado válidamente; y, por tanto, declarará fundada la queja, acogiendo la pretensión del usuario siempre que la misma no contravenga con otras disposiciones normativas (competencia, que el reclamo se haya presentado de manera extemporánea o se trate de un caso de uso indebido o prohibido del servicio)”.*

**5. CARGO INVÁLIDO POR NOTIFICARSE A UNA DIRECCIÓN DIFERENTE A LA SEÑALADA POR EL USUARIO**

En la Resolución N° 1 de fecha 27 de mayo de 2014, Expediente N° 04249-2014/TRASU/ST-RQJ, se resolvió declarar fundada la queja presentada por falta de respuesta al reclamo, tras invalidar el cargo de notificación dejado bajo puerta; toda vez que la notificación se realizó en dirección diferente a la consignada en el formulario de





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

reclamo, sin precisarse el motivo por el cual se realizó dicha diligencia en una dirección distinta.

**Lineamiento:**

***“Las empresas operadoras deberán dirigir sus resoluciones respetando el siguiente orden de prelación: (i) dirección del domicilio o correo electrónico que precise el usuario en el formulario de reclamo, (ii) dirección en donde se remiten los recibos por el servicio que reclama o (iii) domicilio señalado en el documento nacional de identidad o registro único de contribuyente, caso contrario y de no precisarse el motivo por el cual se realizó la diligencia en una dirección distinta, el TRASU considerará que el usuario no habría sido notificado válidamente; y, consecuentemente, declarará fundada la queja, acogiéndose la pretensión del usuario siempre que la misma no contravenga con otras disposiciones normativas (competencia, que el reclamo se haya presentado de manera extemporánea o se trate de un caso de uso indebido o prohibido del servicio)”.***

#### IV. APLICACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

El silencio administrativo positivo es un beneficio otorgado al usuario una vez transcurrido los plazos legales con los que cuenta la empresa operadora para emitir pronunciamiento y notificar su decisión o cuando la empresa operadora no hubiere emitido pronunciamiento por algún extremo del reclamo. Cabe indicar que la aplicación del silencio administrativo positivo supone - necesariamente - que el reclamo haya sido presentado cumpliendo los requisitos de admisibilidad (por ejemplo, precisar el motivo del reclamo y solicitud concreta), que el mismo no devenga en extemporáneo en su presentación y no contravenga con otras disposiciones normativas del OSIPTEL.

Esta última precisión debe ser considerada solo a la aplicación del acogimiento de la pretensión; es decir, en tanto se registre y se otorgue un código de reclamo, las Empresas Operadoras se encuentran obligadas a emitir un pronunciamiento en su calidad de primera instancia; 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 de la norma que afecta la tramitación de un procedimiento de reclamo, lo cual, a su vez, constituye una inobservancia al Principio del Debido Procedimiento; dicho motivo, aún en el caso en que la materia que cuestione el usuario no se encuentre comprendida dentro del ámbito de competencia o la presentación del mismo devenga en improcedente, las Empresas Operadoras se encuentran obligadas a emitir un pronunciamiento explicando las razones por las cuales no procedería el reclamo presentado.

Asimismo, debe tenerse en cuenta que la norma vigente establece que el usuario contará con un plazo de veinticuatro (24) meses, contados desde la fecha en que se le debió de



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

notificar sobre la resolución de su reclamo, para presentar un recurso de queja, solicitando la aplicación el silencio administrativo positivo a su pretensión, sin perjuicio del derecho que tiene el usuario de recurrir a la vía judicial.

Es preciso indicar que el cómputo de los plazos para resolver y notificar se encuentran referidos a días hábiles que deben considerarse de lunes a viernes, excluyéndose los días sábados, domingos y feriados. Sobre el particular, para el transcurso del plazo se debe tomar en cuenta lo establecido en el artículo 134° de la Ley de Procedimiento Administrativo General, en los siguientes términos:

- a. Cuando el plazo es señalado por días, se entenderá por hábiles consecutivos, excluyendo del cómputo aquellos no laborables del servicio, y los feriados no laborables de orden nacional o regional.
- b. Cuando el último día del plazo o la fecha determinada es inhábil o por cualquier otra circunstancia la atención al público ese día no funcione durante el horario normal, son entendidos prorrogados al primer día hábil siguiente.
- c. Cuando el plazo es fijado en meses o años, es contado de fecha a fecha, concluyendo el día igual al del mes o año que inició, completando el número de meses o años fijados para el lapso. Si en el mes de vencimiento no hubiere día igual a aquel en que comenzó el cómputo, es entendido que el plazo expira el primer día hábil del siguiente mes calendario.

## ANÁLISIS DE CASUÍSTICA

1. **EMPRESA OPERADORA NO ACREDITA HABER RESUELTO EL RECLAMO DENTRO DEL PLAZO**  
En la Resolución N° 1 de fecha 26 de marzo de 2015, Expediente N° 02390-2015/TRASU/ST-RQJ, se resolvió declarar fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, en tanto que en el expediente tramitado por cargo a solicitud del usuario no se evidencia que la Empresa Operadora haya cumplido con acreditar que dio respuesta dentro del plazo. Solo queda condicionada la aplicación del silencio administrativo positivo a que el reclamo no devenga en extemporáneo, no se trate de un caso de uso prohibido<sup>1</sup> o indebido y que verse sobre un concepto respecto del cual el TRASU es competente; es decir, en tanto exista un código o procedimiento de reclamo las Empresas Operadoras se encuentran en la obligación de dar respuesta en su calidad de órgano de primera instancia.

<sup>1</sup> Sobre este punto, debe tenerse en cuenta la importancia del bien jurídico que se debe proteger "la *seguridad nacional*" amparado en el Decreto Supremo N° 006-2011-JUS.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**Lineamiento:**

***“Si se advirtiera que el reclamo no hubiera sido resuelto oportunamente por la Empresa Operadora, en su calidad de primera instancia, y de otro lado se advirtiera que el reclamo presentado versa sobre materias respecto de las cuales el TRASU es competente, no deviene en extemporáneo y no se trate de un caso por uso prohibido o indebido, el TRASU declarará fundada la queja con aplicación del silencio administrativo positivo”.***

**2. EMPRESA OPERADORA NO ACREDITA QUE NOTIFICÓ DENTRO DE PLAZO LA RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA**

En la Resolución N° 1 de fecha 12 de febrero de 2015, Expediente N° 01022-2015/TRASU/ST-RQJ, se resolvió declarar fundada la queja por falta de respuesta al reclamo en aplicación del silencio administrativo, toda vez que la Empresa Operadora, si bien elevó la Resolución de primera instancia, se observa que no obra en el expediente un cargo de notificación que acredite haberse notificado dentro de plazo, puesto que el cargo elevado por la Empresa Operadora supera el plazo que dispone la norma.

**Lineamiento:**

***“Si se advirtiera que la Empresa Operadora omite elevar el cargo de notificación que acredite haber notificado su pronunciamiento dentro del plazo que dispone la norma, el TRASU declarará fundada la queja con aplicación del silencio administrativo positivo, siempre que el reclamo presentado verse sobre materias respecto de las cuales el TRASU es competente, no deviene en extemporáneo y no se trate de un caso por uso prohibido o indebido”.***

**Excepciones para la aplicación del silencio administrativo positivo**

**ANÁLISIS DE CASUÍSTICA**

**1. EMPRESA OPERADORA EMITE RESOLUCIÓN EN PLAZO, ELEVÁNDOSE UN CARGO INVÁLIDO; NO OBSTANTE, EL RECLAMO DEVIENE EN EXTEMPORÁNEO**

En la Resolución N° 1 de fecha 05 de agosto de 2014, Expediente N° 06225-2014/TRASU/ST-RQJ, se resolvió declarando fundada la queja presentada por falta de respuesta al reclamo sin aplicación del silencio administrativo positivo; toda vez que el usuario presentó su reclamo por facturación, en fecha 31 de enero de 2014, respecto a recibos cuyas fechas de vencimiento son el 25 de setiembre y 25 de octubre de 2013; por consiguiente, al 31 de enero de 2014, el plazo legal para presentar el reclamo había vencido, por lo que no es de aplicación el silencio administrativo positivo.

As

SP



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**Lineamiento:**

***“Si se advirtiera que la constancia de notificación no cumpliera con los requisitos establecidos en la norma vigente y la presentación del reclamo resulta ser extemporánea, el TRASU declarará fundada la queja sin aplicación del silencio administrativo positivo respecto del fondo del reclamo”.***

**2. USUARIO ALEGA FALTA DE RESPUESTA; SIN EMBARGO, SE ADVIERTE QUE CORRESPONDE A UNA SOLICITUD Y NO LA PRESENTACIÓN DE UN RECLAMO**

La Resolución N° 1 de fecha 06 de agosto de 2015, Expediente N° 07029-2015/TRASU/ST-RQJ, resolvió declarando improcedente la queja presentada por falta de respuesta, en tanto se advierte que el código al que hace referencia el usuario, corresponde a una solicitud del registro de llamadas de los servicios móviles contratados y no a un código de reclamo.

**Lineamiento:**

***“Si del análisis de la información obrante en el expediente se advierte que la falta de respuesta alegada por el usuario versa sobre una solicitud no atendida y no sobre un reclamo y no se habría generado un código que involucre un procedimiento de reclamo, el TRASU declarará improcedente la queja presentada”.***

**3. SOLICITUD EXTEMPORÁNEA DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO**

En la Resolución N° 1 de fecha 10 de octubre de 2013, Expediente N° 05772-2013/TRASU/ST-RQJ, se resolvió declarar improcedente la queja por falta de respuesta al reclamo; en consecuencia, se produce la inaplicación del silencio administrativo en tanto el usuario interpone la queja por falta de respuesta fuera del plazo que dispone la norma para solicitar la aplicación del silencio administrativo positivo.

**Lineamiento:**

***“Si del análisis de la queja se advirtiera que el usuario ha presentado su solicitud de aplicación del silencio administrativo positivo, de manera extemporánea, el TRASU declarará improcedente la queja”.***

**V. QUEJAS POR SUSPENSIÓN DE SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE**

Los lineamientos que viene aplicando el TRASU en materia de suspensión del servicio, se encuentran referidos a la atención de quejas en cuya virtud los usuarios manifiestan que, en el transcurso de un procedimiento de reclamo, su servicio ha sido suspendido.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

Al respecto, la norma vigente establece que las empresas operadoras no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados al pago previo de la retribución correspondiente al objeto del reclamo. Asimismo, dispone que luego de presentado un reclamo (hasta que no hubiera concluido el procedimiento) tampoco podrán suspender la prestación del servicio, exigir el pago del monto reclamado o resolver el contrato cuando el usuario no hubiera cumplido con el pago de la parte no reclamada.

Complementariamente, el artículo 74° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>2</sup> en adelante - Condiciones de Uso - establece que: "(...) La empresa operadora deberá reactivar el servicio veinticuatro (24) horas de efectuado el pago correspondiente por el servicio, o de presentado el reclamo y haber realizado el pago del monto que no se encuentra comprendido en el reclamo presentado (...)". (Subrayado agregado)

Es preciso indicar que, a efectos de analizar una transgresión por suspensión del servicio con reclamo en trámite, corresponde evaluarse la oportunidad de la presentación de la queja; es decir, si a la fecha de la presentación de la misma, en efecto existe un procedimiento en trámite respecto al código de reclamo materia de queja.

De lo expuesto, teniendo en cuenta que la queja es un remedio procesal inmediato, no cumpliría dicha finalidad si, a la fecha de su presentación, el procedimiento de reclamo hubiese concluido. Por ello, para la evaluación de una transgresión por suspensión del servicio, el TRASU procederá a analizar (previamente) la existencia de un reclamo en trámite; en caso contrario, lo alegado por el usuario ya no podría ser visto en vía de queja, sino a través de un reclamo por suspensión del servicio, donde se evaluará el fondo de la pretensión; es decir, si la Empresa Operadora se encontraba facultada para proceder a la suspensión.

**¿Qué requisitos serán considerados al momento de analizarse una queja por suspensión del servicio con reclamo en trámite?**

Para considerar si a la fecha de la presentación de la queja existe un procedimiento en trámite, el TRASU verificará lo siguiente:

- a. La Empresa Operadora se encuentre en plazo para resolver; o
- b. La Empresa Operadora se encuentre en plazo para notificar; o

<sup>2</sup> Aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

- c. El usuario aún se encuentre dentro del plazo de los quince (15) días hábiles para interponer un recurso apelación contra lo resuelto en primera instancia.

De advertirse el incumplimiento de algunos de los supuestos antes indicados, no correspondería la presentación de una queja por suspensión sino de un reclamo, cuya competencia sería de la Empresa Operadora en su calidad de primera instancia.

**¿Cuáles son los motivos por los cuales no procedería la reconexión del servicio ante una queja fundada por suspensión del servicio con reclamo en trámite?**

Sobre este punto, la norma vigente ha señalado supuestos concretos en los que las Empresas Operadoras se encontrarían facultadas a ejecutar la suspensión y por ende no corresponde la reconexión del servicio:

- a. Se proceda lícitamente como consecuencia de hechos ajenos a la materia del reclamo, o
- b. El usuario no haya cumplido con el pago de la parte no reclamada, o
- c. Se encuentre amparado en un procedimiento previo del OSIPTEL, o
- d. El objeto del reclamo hubiere sido declarado improcedente en un precedente de observancia obligatoria aprobado por el TRASU, por no encontrarse comprendido dentro de las materias respecto de las cuales se tiene competencia, o
- e. El reclamo hubiere sido presentado con motivo del corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios o por el uso indebido del mismo, en virtud a lo establecido en la normatividad vigente.

**ANÁLISIS DE LA CASUÍSTICA**

1. **USUARIO ALEGA QUE CUENTA CON UN RECLAMO EN TRÁMITE, PESE A ELLO, LA EMPRESA OPERADORA LE SUSPENDE EL SERVICIO (EXPEDIENTE SE APERTURA POR CARGO A SOLICITUD DEL USUARIO)**

En la Resolución N° 1 de fecha 06 de noviembre de 2014, Expediente N° 09036-2014/TRASU/ST-RQJ, se resolvió declarar fundada la queja por suspensión del servicio con reclamo en trámite al no haberse acreditado que se cumplió con resolver y notificar el código de reclamo cuestionado en la queja. Por ello, se puede colegir que existe un reclamo en trámite y que la suspensión del servicio se



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSINTEL

encuentre relacionado con el referido código de reclamo. Sin embargo, en tanto no se cuente con el formulario de reclamo que permita determinar el concepto cuestionado, la reconexión del servicio queda condicionada a las excepciones recogidas en la normatividad vigente.

**Lineamiento:**

***“Si la queja por suspensión del servicio con reclamo en trámite fuese elevada por el usuario, se presume que la empresa operadora no habría resuelto y notificado el reclamo dentro del plazo; en ese sentido, el TRASU declarará fundada la queja, debiendo reconectarse el servicio, salvo que se trate de un caso por uso prohibido o indebido”.***

**2. LA QUEJA POR SUSPENSIÓN SE PRESENTA CULMINADO EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO**

En la Resolución N°1 de fecha 15 de diciembre de 2014, Expediente N° 10554-2014/TRASU/ST-RQJ, se resolvió declarando improcedente la queja por suspensión del servicio con reclamo en trámite, puesto que la Empresa Operadora cumplió con acreditar que el reclamo fue resuelto y notificado válidamente dentro del plazo legal. Y, a partir de ello, transcurrido el plazo con el que cuenta el usuario para interponer su recurso de apelación, a la fecha de la presentación de la queja, el procedimiento administrativo ya concluyó.

**Lineamiento:**

***“Cuando la queja presentada por el usuario estuviera referida a la suspensión de su servicio como consecuencia de la falta de pago de conceptos reclamados y se advierta que han transcurrido quince días hábiles o más desde la fecha en que se notificó la resolución de primera instancia sin que el usuario hubiere procedido a presentar recurso de apelación o cancelar el monto reclamado, el TRASU declarará improcedente la queja, al considerar que la resolución de primera instancia quedó firme y, por lo tanto, que no existe procedimiento en trámite”.***

**3. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO POR “SUSPENSIÓN” EN TRÁMITE**

En la Resolución N° 1 de fecha 10 de febrero de 2015, Expediente N° 00684-2015/TRASU/ST-RQJ, se resolvió declarando fundada la queja presentada por suspensión del servicio con reclamo en trámite, toda vez que, de acuerdo a la norma vigente, en caso de haberse presentado un reclamo por suspensión del servicio, la Empresa Operadora se encuentra obligada a reconectar como máximo hasta el segundo día hábil de presentado el reclamo, independientemente del



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

sustento de la suspensión, puesto que la materia reclamada se sustenta en cuestionar si, en efecto, la Empresa Operadora procedió válidamente a suspender el servicio.

**Lineamiento:**

***“Cuando la queja del usuario estuviera referida a la suspensión de su servicio como consecuencia de un reclamo por suspensión y la Empresa Operadora no acredite la reconexión del servicio con posterioridad a la presentación del reclamo, el TRASU declarará fundada la queja y ordenará la reconexión del servicio, salvo que se trate de un caso por uso prohibido o indebido”.***

**4. LA EMPRESA OPERADORA ACREDITA QUE LA SUSPENSIÓN OBEDECE A LA FALTA DE PAGO DE UN RECIBO DISTINTO A LA MATERIA DE RECLAMO**

En la Resolución N° 1 de fecha 17 de febrero de 2015, Expediente N°01165-2015/TRASU/ST/RQJ, se resolvió declarando infundada la queja por suspensión de servicio con reclamo en trámite, debido a que la Empresa Operadora había señalado en sus descargos que el servicio registró suspensión por deuda debido a que el usuario tiene impago un recibo distinto al reclamado y respecto del cual no existe un procedimiento de reclamo, afirmación que queda acreditada con la elevación del documento de Estado de Cuenta.

**Lineamiento:**

***“Cuando la queja del usuario estuviera referida a la suspensión de su servicio como consecuencia de la falta de pago de conceptos reclamados y la Empresa Operadora acreditara que la suspensión se produjo por no haberse cancelado montos correspondientes a conceptos que no han sido objeto de reclamo, el TRASU declarará infundada la queja”.***

**VI. QUEJA POR REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE**

En esta materia, los lineamientos que viene aplicando el TRASU se encuentran referidos a la atención de quejas en cuya virtud los usuarios manifiestan que, en el curso de un procedimiento de reclamo, la Empresa Operadora le habría requerido el pago de montos referidos a los conceptos reclamados.

Al respecto, debe tenerse en cuenta que la norma vigente regula los derechos que le asiste al usuario durante la tramitación de su reclamo. Es así, que las empresas operadoras no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados al pago previo de la retribución correspondiente al objeto del reclamo; y, además, luego de presentado el reclamo y





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

mientras el procedimiento no se hubiera concluido, la Empresa Operadora no podrá suspender la prestación del servicio, exigir el pago, resolver el contrato del abonado o incurrir en cualquier acción que infrinja el artículo 14° del Decreto Legislativo N° 716.

Asimismo, con la presentación de los reclamos, recursos de apelación y quejas se dejará en suspenso la ejecución de los actos reclamados, los que se deriven de éstos, o de las resoluciones recurridas; los que quedarán supeditados a lo que se resuelva mediante Resolución que quede firme o que hubiere causado estado.

De acuerdo a lo indicado en el párrafo precedente, el artículo 41° del TUO de las Condiciones de Uso señala que la Empresa Operadora se encuentra prohibida de condicionar la atención del reclamo al pago previo del monto involucrado en el mismo y, expresamente, precisa que tampoco podrá realizar suspensiones del servicio basadas en la falta de pago de los montos implicados en el reclamo y requerir el pago de los rubros de la facturación que hubiesen sido objeto de reclamo, en tanto el procedimiento administrativo no hubiera concluido.

Al igual que lo desarrollado en la materia de suspensión, se procederá analizar si a la fecha de presentación de la queja existe un procedimiento de reclamo en trámite o no. Luego de ello, el usuario deberá acreditar el referido requerimiento, alcanzando conjuntamente con el formulario de queja el documento a través del cual se acredite que en efecto la Empresa Operadora le ha requerido el monto materia de reclamo.

**¿Qué supuestos deben concurrir para analizar la transgresión referida al requerimiento de pago con reclamo en trámite?**

Sobre este punto debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- a. Verificar la existencia de un procedimiento de reclamo en trámite.
- b. Que el usuario eleve medios probatorios que permitan acreditar el requerimiento del monto materia de reclamo, tales como una carta de cobranza o un recibo de pago en donde se incluya como parte del monto total a pagar importes que son materia de reclamo, entre otros.

Teniendo en consideración lo señalado anteriormente, a continuación se hace referencia a los lineamientos que viene aplicando el TRASU en materia de requerimiento de pago.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

## ANÁLISIS DE LA CASUÍSTICA

### 1. LA EMPRESA OPERADORA RECONOCE HABER REQUERIDO EL PAGO POR ERROR EXISTIENDO UN RECURSO EN TRÁMITE

En la Resolución N° 1 de fecha 22 de mayo de 2014, Expediente N° 04067-2014/TRASU/ST-RQJ, se resolvió declarando fundada la queja por requerimiento de pago con reclamo en trámite. La Empresa Operadora menciona que, por error involuntario, requirió el importe reclamado dado que aún se encuentra en trámite, conforme al recurso de reconsideración presentado por el usuario; además, informa que subsanó el error retirando el importe reclamado.

**Lineamiento:**

***“Cuando la queja del usuario estuviera referida al requerimiento del pago de montos que corresponden a los conceptos reclamados y la Empresa Operadora se limitara a reconocer que el requerimiento se produjo como consecuencia de un error, el TRASU tendrá por ciertas las afirmaciones del usuario; por tanto, declarará fundada la queja, disponiendo que carecerá de valor cualquier requerimiento de pago que la Empresa Operadora hubiera efectuado al respecto”.***

### 2. El usuario alega requerimiento de pago con reclamo en trámite; sin embargo, no eleva medios probatorios que acrediten la presunta acción o gestión de cobro

En la Resolución N° 1 de fecha 05 de febrero de 2015, Expediente N° 00870-2015/TRASU/ST-RQJ, se resolvió declarando, entre otros, infundada la queja presentada por requerimiento de pago; en virtud a que el usuario no presentó algún medio probatorio que sustente la presunta acción de cobro, tales como, por ejemplo, una carta de cobranza o un recibo en el cual se incluya dentro del monto total facturado el importe materia de reclamo.

**Lineamiento:**

***“Cuando la queja del usuario estuviera referida al requerimiento de montos que corresponden a los conceptos reclamados y el usuario no cumpliera con elevar medio probatorio objetivo que acredite la acción del cobro del importe materia de reclamo, tales como carta de cobranza o un recibo mensual donde se advierta que el monto reclamado ha sido incluido en el importe total a pagar, el TRASU declarará infundada la queja”.***

### 3. Requerimiento de pago por un procedimiento concluido

En la Resolución N° 1 de fecha 15 de julio de 2014, Expediente N° 05582-2014/TRASU/ST-RQJ, se resolvió la queja presentada por requerimiento de pago con reclamo en trámite, declarándola improcedente, en virtud que la Empresa Operadora



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

acredita que el requerimiento es justificado debido a que el procedimiento de reclamo - a la fecha en que se presenta la queja - ha concluido.

**Lineamiento:**

***“Cuando la queja presentada por el usuario estuviera referida al requerimiento de pago de montos reclamados y la Empresa Operadora acreditara que el procedimiento de reclamo habría concluido sin que el usuario hubiera procedido a cancelar el monto reclamado que dejó de pagar, el TRASU declarará improcedente la queja por no existir reclamo en trámite”.***

4. El usuario alega requerimiento de pago con reclamo en trámite; sin embargo, la presunta acción de cobro se habría realizado por un portal de estado de cuenta de la línea reclamada

En la Resolución N° 1 de fecha 19 de mayo de 2015, Expediente N° 04128-2015/TRASU/ST-RQJ, se resolvió declarar infundada la queja por requerimiento de pago con reclamo en trámite, en tanto el usuario alegó que la presunta gestión de cobranza se habría realizado a través de la consulta en la web de su estado de cuenta de la línea reclamada. No obstante, el Tribunal ha considerado que la información contenida en la Web respecto del Estado de Cuenta del servicio no constituye una exigencia de pago, dado que no tiene un sentido coactivo.

**Lineamiento:**

***“Cuando el requerimiento de pago se sustenta en información que se registra en el portal de la Empresa Operadora, dicho medio de prueba no es considerado como una gestión de cobro, en tanto no tiene un sentido coactivo sino informativo; por lo que el TRASU declarará infundada la queja presentada”.***

5. El usuario alega requerimiento de pago con reclamo en trámite; sin embargo, la presunta acción de cobro se habría realizado en virtud de la información recibida por los asesores de la Empresa Operadora

En la Resolución N° 1 de fecha 03 de febrero de 2015, Expediente N° 00515-2015/TRASU/ST-RQJ, se resolvió declarar infundada la queja por requerimiento de pago con reclamo en trámite, en tanto el usuario alegó que la presunta gestión de cobranza se habría realizado en virtud a la información que le habría brindado el asesor de la Empresa Operadora. Sin embargo, el Tribunal ha considerado que dicha información no constituye una exigencia de pago, dado que no tiene un sentido coactivo.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**Lineamiento:**

***“Cuando el requerimiento de pago se sustenta en la información que el asesor de la Empresa Operadora habría brindado al usuario, dicho medio de prueba no es considerado como una gestión de cobro, en tanto no tiene un sentido coactivo sino informativo; por lo que el TRASU declarará infundada la queja presentada”.***

**VII. QUEJA POR NO PERMITIR LA PRESENTACION DE RECLAMOS, RECURSOS DE APELACION Y QUEJAS**

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.

En ese sentido, 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 LPAG<sup>3</sup>, toda vez que se estaría impidiendo el derecho del usuario a presentar ante la autoridad administrativa su legítimo interés.

De otro lado, el objetivo de la norma vigente es garantizar los mecanismos a través de los cuales los usuarios puedan realizar satisfactoriamente la presentación de sus reclamos y recursos, los cuales deben ser recepcionados sin ningún impedimento. Por ello, el TRASU considera que las Empresas Operadoras no podrán negarse a recibir los reclamos y recursos, argumentando deficiencias en su presentación, toda vez que ésta es una función que compete al órgano de primera instancia, tal como lo establece la norma vigente.

---

<sup>3</sup> “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

Por tanto, la vulneración del mismo por parte de las empresas operadoras corresponde ser denunciada a través de una Queja, dado que dicha conducta configura una transgresión norma que afecta la tramitación de un procedimiento de reclamo, lo cual a su vez constituye una inobservancia al Principio del Debido Procedimiento.

Teniendo en cuenta ello, a modo de ejemplo, se cita algunas acciones que califican como una negativa a permitir la presentación de reclamos:

- Reiteradas verificaciones de datos.
- Excesivos tiempos de espera.
- Derivación del usuario a distintos funcionarios o áreas.
- Generación previa de códigos de contacto, caso o incidencia

Asimismo, corresponde señalar que, en las quejas elevadas por no permitir la presentación de un reclamo, recursos de apelación y quejas, el nivel de diligencia razonable que deben tener los usuarios al momento de intentar presentar sus reclamos así como la casuística analizada sobre la materia, este Tribunal considera que, para efectos de verificar la existencia de una negativa por parte de las empresas operadoras, corresponde a los usuarios señalar como circunstancias principales:

1. El canal de atención a través del cual intentó presentar su reclamo;
2. La fecha<sup>4</sup> en que se intentó presentar el reclamo, recurso de apelación o queja, y;
3. El concepto de dicho reclamo.

Adicionalmente, como circunstancias complementarias, los usuarios podrán indicar el nombre del funcionario que se habría negado a registrar su reclamo, la hora u otras condiciones.

Finalmente, solo en caso de verificarse que los usuarios precisaron las circunstancias principales señaladas precedentemente, este Tribunal presumirá que dicha información responde a la verdad de los hechos que afirman en virtud al principio de Presunción de Veracidad, consagrado en el numeral 1.7 del Artículo IV del Título Preliminar de la LPAG<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> Se entenderá por fecha a aquella expresamente señalada por el usuario o que puede ser determinada en función a las circunstancias brindadas.

<sup>5</sup> "Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

No obstante, dicha presunción se trata de una presunción *juris tantum*, de modo tal que sí se admite prueba en contrario, la misma que deberá ser alcanzada por las empresas operadoras, pues ésta se encuentra en mejor posición para generar medios probatorios, tales como elevar los Históricos de Registros de Reclamos, Históricos de Pedidos del servicio reclamado, audios de grabaciones de las interacciones registradas en las fechas que el usuario señala la negativa, entre otros.

**a) No permitir la presentación de un reclamo, recurso de apelación, queja a través de la vía telefónica:**

El artículo 37-A del T.U.O. de las Condiciones de Uso<sup>6</sup> dispone que el personal designado para orientar y atender a los abonados y usuarios en la absolución de consultas y atención de reclamos y averías, a través de los servicios de información y asistencia de la empresa operadora, deberá identificarse como tal, indicando su primer nombre y apellido paterno.

En tal sentido, considerando que en el caso de reclamos telefónicos son las empresas operadoras las que, a través de sus funcionarios, tienen la obligación de completar los respectivos formularios, resulta evidente que, en ese contexto, los usuarios se encuentran sujetos a su accionar, pues son sus funcionarios quienes realizan el registro de los reclamos.

Conforme a lo expuesto, para efectos de acreditar una negativa en la presentación de reclamos a través de la vía telefónica, no resulta viable exigir a los usuarios la presentación de medios probatorios de carácter documental, toda vez que:

- (i) El acceso a dicha vía de presentación de reclamos se realiza de forma oral, mediante una llamada telefónica; y,

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

(...)

**1.7 Principio de presunción de veracidad.-** En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario. (...)"

<sup>6</sup> **Artículo 37-A.- Identificación del personal de la empresa operadora**

El personal designado para orientar y atender a los abonados y usuarios en la absolución de consultas y atención de reclamos y averías, a través de los servicios de información y asistencia de la empresa operadora, deberá identificarse como tal, indicando su primer nombre y apellido paterno.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

- (ii) Son los funcionarios de las empresas operadoras quienes efectúan el llenado de los respectivos formularios de reclamo, por lo que en ese contexto los usuarios se encuentran sujetos a su accionar.

El artículo 12° del Reglamento de Calidad de la Atención<sup>7</sup> dispone que las empresas operadoras deberán contar con un sistema que permita el registro de las atenciones telefónicas.

En tal sentido, considerando que es obligación de las empresas operadoras la implementación del Sistema de Registro de Atenciones en los Servicios de Información y Asistencia Telefónica, se colige que es ésta la que se encuentra en una mejor posición de probar si un usuario se ha comunicado a sus Servicios de Información y Asistencia Telefónica, independientemente del tipo de trámite<sup>8</sup> que haya motivado dicha comunicación.

Ahora bien, tratándose de quejas por no permitir la presentación de reclamos a través de la vía telefónica en las que los usuarios hayan cumplido con brindar las circunstancias principales que permitan al TRASU presumir la veracidad de sus afirmaciones, este Tribunal considera que, a efectos de quebrar dicha presunción, las empresas operadoras deberán ofrecer, en primer lugar, como medio probatorio el Registro de Atenciones Telefónicas correspondiente a la fecha de la negativa señalada por los usuarios al momento de presentar sus quejas.

Cabe precisar que el Registro de Atenciones Telefónicas puede plasmarse a través de los documentos "Histórico de Transacciones", "Histórico de Reportes<sup>9</sup>, Reclamos y

**<sup>7</sup> Artículo 12°.- Sistema de Registro de Atenciones en los Servicios de Información y Asistencia Telefónica**

Las empresas operadoras deberán contar con un sistema que permita el registro de las atenciones telefónicas, el cual será auditable, debiendo conservarse la información de las atenciones telefónicas por un período mínimo de veinticuatro (24) meses.

Este registro deberá encontrarse a disposición del OSIPTEL cuando éste lo requiera, debiendo contener, como mínimo:

- (i) El número telefónico o de abonado que realiza el trámite.  
(ii) La fecha y hora (a nivel de minutos) del inicio de la atención telefónica.  
(iii) Identificación del tipo de trámite, especificándose el tipo de consulta o reclamo que se realice, cuando corresponda.

<sup>8</sup> En el artículo 3° del Reglamento de Calidad, se indica que se entenderá por trámite a todo tipo de gestión realizada por los usuarios de las empresas operadoras que tenga por finalidad realizar:

- (i) reclamos: cualquier trámite relativo a un procedimiento de reclamos (reportes de avería, reclamos, recursos o quejas).  
(ii) altas: contratación de servicios.  
(iii) bajas: baja de servicio, resolución de contrato.  
(iv) consultas: consultas, solicitudes derivadas de las Condiciones de Uso (incluyendo las migraciones de planes tarifarios que involucren renovaciones de equipos terminales), u otras gestiones relacionadas con la prestación de servicios.

<sup>9</sup> Teniendo en cuenta que con la entrada del nuevo Reglamento de Reclamos (vigente a partir del 03 de agosto de 2015), no se ha contemplado la obligación de cumplir con el requisito de reporte previo – para el caso de las averías -, las

AS

SP



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

Variaciones”, “Histórico de Pedidos”, “Histórico de Peticiones”, “Histórico de Consultas”, “Histórico de Reclamos”, “Histórico de Averías”, “Histórico de Incidencias”, etc., siempre que en estos registros se consignen todas las interacciones telefónicas de los usuarios. No obstante, en caso de registrarse una atención telefónica en la fecha o fechas indicadas por el usuario, la presunción de veracidad no será quebrada, toda vez que dicho registro no constituye un medio probatorio idóneo suficiente que permita corroborar el contenido de la comunicación telefónica a través de la cual se atendió al usuario, sino únicamente permite verificar su registro en la fecha o fechas indicadas por el usuario, por lo que, en segundo lugar, la empresa operadora deberá remitir adicionalmente un medio probatorio complementario, por ejemplo el audio de dicha comunicación/interacción, el cual podrá ser remitido por cualquier mecanismo o soporte electrónico.

Así, en el supuesto que la empresa operadora cumpla con remitir el audio correspondiente a la atención telefónica registrada, se procederá a reproducir el mismo y a levantar el acta correspondiente, siendo resuelta la queja en función al contenido de dicho medio probatorio.

**b) No permitir la presentación de un reclamo, recurso de apelación, queja a través de la vía web:**

Resulta importante señalar que el artículo 43º del T.U.O. de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>10</sup> dispone lo siguiente “(...) *La empresa operadora que disponga de una página web de Internet deberá incluir en su página principal un vínculo visiblemente notorio y de fácil acceso, bajo la denominación “Atención de Reclamos y Solicitudes en Línea” que permita a los abonados y usuarios (en los casos que corresponda a este último), acceder directamente y sin restricción alguna, a la presentación de sus averías, reclamos, recursos, quejas y cualquier solicitud que se derive de la aplicación de la presente norma (salvo que en esta norma se disponga un mecanismo de presentación distinto), así como adjuntar los archivos digitales que considere pertinentes.*

*Este mecanismo deberá permitir: (i) obtener una constancia de recepción, en la que se aprecie el texto de la avería, reclamo, recurso, queja o solicitud derivada de la presente norma presentada, con indicación del número o código de identificación del mismo; e (ii) imprimir la constancia de recepción antes indicada, así como solicitar que dicha*

interacciones que realicen los usuarios también podrían ser registradas en los registros correspondientes a soluciones anticipadas de reclamos, registros de reclamos por averías y registros de reclamos por calidad.

<sup>10</sup> Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.

AS  
SP





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

*constancia sea remitida adicionalmente al correo electrónico que, para tales efectos señale el usuario o abonado, según corresponda. En ningún supuesto, la empresa operadora solicitará al abonado o usuario, la cuenta de correo electrónico como información obligatoria."*

En este supuesto, a efectos de verificar la transgresión de no permitir la presentación de un reclamo, recurso de apelación o queja a través de la página web de las Empresas Operadoras, el TRASU evalúa como requisito principal que el usuario cumpla con adjuntar medios probatorios objetivos, tales como las capturas de pantallas mediante las cuales se acredite que, pese a haberse registrado los datos de validación requeridos para el registro del reclamo, no se logró concretar la presentación del mismo.

Debe considerarse que los inconvenientes en la página web, en principio, no pueden ser interpretados como una negativa para generar un reclamo, toda vez que existen circunstancias que son ajenas al ámbito de control de las Empresas Operadoras, que pueden impedir la presentación del mismo; es por ello que se requiere pruebas objetivas por parte del usuario para acreditar sus afirmaciones.

## ANÁLISIS DE LA CASUÍSTICA

### 1. EL USUARIO NO PRECISA LAS CIRCUNSTANCIAS POR LAS CUALES SE EFECTUÓ LA NEGATIVA

En la Resolución N° 1 de fecha 17 de febrero de 2015, Expediente N° 01138-2015/TRSU/ST-RQJ, se resolvió declarando infundada la queja por negativa de la presentación del reclamo, puesto que el usuario no fue diligente en precisar las circunstancias principales, tales como la fecha, el concepto y el canal (presencial, telefónico o web) que utilizó para acreditar la presunta transgresión.

**Lineamiento:**

***"Si el usuario no hubiere sido diligente en precisar las circunstancias principales, tales como la fecha, el concepto y el canal a través del cual intentó presentar su reclamo, recurso o queja, el TRASU declarará infundada la queja".***

### 2. EL USUARIO PRECISA LAS CIRCUNSTANCIAS DE LA NEGATIVA; NO OBSTANTE, LA EMPRESA OPERADORA ACREDITA QUE REGISTRÓ EL RECLAMO

La Resolución N° 1 de fecha 22 de enero de 2015, Expediente N° 00365-2015/TRASU/ST-RQJ, resolvió declarando infundada la queja presentada por no



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

permitir la presentación de reclamo, toda vez que si bien el usuario cumplió con precisar las circunstancias principales de la negativa (canal de atención a través del cual intentó registrar su reclamo, fecha y concepto reclamado) la Empresa Operadora acredita el registro del reclamo por el concepto y en la fecha señalada por el usuario, adjuntándose como medio probatorio el "Histórico de Reportes, Reclamos y Variaciones".

**Lineamiento:**

***"Si, pese a que el usuario señalara las circunstancias principales de la negativa, la empresa operadora acreditara el registro del reclamo por el concepto y en la fecha señalada por el primero, el TRASU declarará infundada la queja".***

**3. EL USUARIO NO ACREDITA LA NEGATIVA TRATÁNDOSE DE UN RECLAMO QUE INTENTÓ REGISTRAR A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA OPERADORA**

En la Resolución N° 1 de fecha 26 de agosto de 2014, Expediente N° 06644-2014/TRASU/ST-RQJ, se resolvió declarando infundada la queja por no registrar el reclamo del usuario, toda vez que el usuario no ha adjuntado las capturas de pantallas con las cuales acredite que no logró presentar el reclamo vía página web a fin de verificar si dichos inconvenientes fueron los que obstaculizaron el registro y que son atribuibles a la Empresa Operadora.

**Lineamiento:**

***"Si el usuario presentara una queja por no permitir la presentación del reclamo vía web de la empresa operadora y no adjuntara las capturas de pantallas mediante las cuales se advierta que los inconvenientes en el registro no se debieron a problemas técnicos desde su equipo de cómputo a través del cual intentó registrar el reclamo/recurso/queja, el TRASU declarará infundada la queja".***

**4. LA EMPRESA OPERADORA RECONOCE LA NEGATIVA DE LA PRESENTACIÓN DE UN RECLAMO VÍA WEB**

En la Resolución N° 1 de fecha 04 de marzo de 2014, Expediente N° 01359-2014/TRASU/ST-RQJ, se resolvió declarando fundada la queja por no permitir la presentación del reclamo, toda vez que la Empresa Operadora reconoce no haber podido generar el registro del reclamo web debido a fallas técnicas en su sistema, motivo por el cual regularizó la disconformidad.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**Lineamiento:**

***“Si el usuario presentara una queja por no permitir la presentación del reclamo vía web de la empresa operadora y ésta última reconoce no haber podido generar el registro del reclamo por fallas técnicas de su sistema, el TRASU declarará fundada la queja, ordenándose el registro del reclamo/recurso en la fecha en que el usuario habría intentado registrar su presentación”.***

**5. LA EMPRESA OPERADORA ELEVA EL AUDIO DE GRABACIÓN MEDIANTE EL CUAL SE PUEDE ADVERTIR LA NEGATIVA DEL REGISTRO DE UN RECLAMO**

En la Resolución N°1 de fecha 08 de julio de 2014, Expediente N° 05585-2014/TRASU/ST-RQJ, se resolvió declarando fundada la queja presentada por no permitir la presentación del reclamo, toda vez que, del audio elevado por la Empresa Operadora correspondiente a la incidencia que refiere el usuario, se evidencia que desde el inicio de la comunicación el usuario fue preciso en señalar su deseo de elevar su reporte de calidad a reclamo y manifestar su disconformidad con la facturación emitida.

**Lineamiento:**

***“Si el usuario precisara las circunstancias principales de la negativa a registrar un reclamo y, adicionalmente, la empresa operadora elevara el audio en el cual se advierte la intención del usuario de presentar un reclamo y, pese a ello, la empresa operadora no procede con su registro, el TRASU declarará fundada la queja, ordenándose el registro del reclamo/recurso en la fecha en que el usuario habría intentado registrar su presentación”.***

**6. EL USUARIO ELEVA LAS “CAPTURAS DE PANTALLA” EN LAS CUALES SE EVIDENCIAN QUE PESE HABER CUMPLIDO CON REGISTRAR TODOS LOS DATOS EN LA WEB PARA GENERAR SU RECLAMO, EL SISTEMA NO LE PERMITIÓ EL REGISTRO DEL MISMO**

En la Resolución N° 1 de fecha 04 de junio de 2015, Expediente N° 04620-2015/TRASU/ST-RQJ, se resolvió declarando fundada la queja por no permitir la presentación del recurso de reconsideración y apelación, en tanto cumple con elevar las “capturas de pantallas” en las cuales se evidencia habría completado los datos de validación, no figurando un mensaje de alerta respecto de ello sino sobre la imposibilidad de registro por un inconveniente en la habilitación de la opción, con lo cual correspondía a la Empresa Operadora pronunciarse al respecto o, en todo caso, precisar qué datos de validación no fueron completados y el motivo por el cual no se pudo registrar los recursos que el usuario alega.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**Lineamiento:**

***“Si el usuario precisara las circunstancias principales de la negativa mediante la web y, adicionalmente, eleva los medios probatorios que permitan inferir que los problemas en el registro no se debieron a problemas con su equipo de cómputo y, pese a ello, la empresa operadora no se pronuncia sobre las pruebas elevadas, el TRASU declarará fundada la queja, ordenándose el registro del reclamo/recurso en la fecha en que el usuario habría intentado registrar su presentación”.***

*AS*  
*SP*