



EXPEDIENTE N° 05161-2016/TRASU/ST-RQJ
QUEJA
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 21 de abril del 2016

RECLAMANTE	:	AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
SERVICIO TELEFÓNICO	:	Carta N° DAC-REC-RQJ/04493-16, del 25 de febrero de 2016
EMPRESA OPERADORA	:	De fecha 22 de febrero de 2016, por otros defectos de
REFERENCIA	:	tramitación (negativa a brindar información referente a los
ESCRITO DE QUEJA	:	procedimientos de reclamos en trámite)
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, EL RECLAMANTE señaló que LA EMPRESA OPERADORA le habría negado brindar la información referente a la fecha y códigos de los procedimientos de reclamos que EL RECLAMANTE tiene pendiente.
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 lo siguiente:

Artículo 8°.- Prácticas prohibidas en el procedimiento de reclamos

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
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 1 o .
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.

4. Complementariamente, el artículo 9° del Reglamento dispone que:

Artículo 9°.- Registro de reclamos

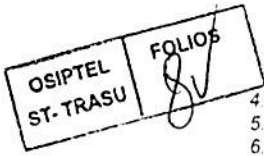
Las empresas operadoras deberán contar con un registro de reclamos, el cual consignará la siguiente información:

1. Código o número correlativo de identificación de cada reclamo presentado
2. Nombres y apellidos completos del usuario.
3. Número o código del servicio o del contrato de abonado.

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



EXPEDIENTE N° 05161-2016/TRASU/ST-RQJ
 QUEJA
 RESOLUCIÓN FINAL

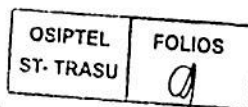


- 4. *Materia de reclamo*
- 5. *Fecha de presentación*
- 6. *Número, fecha y sentido de las resoluciones emitidas; y*
- 7. *Estado del procedimiento, incluyendo los datos referidos a la presentación de recursos o quejas por parte del usuario.*

5. De las normas citadas precedentemente, se desprende que el Reglamento de Reclamos ha establecido, como garantías de protección al usuario, la prohibición de ciertas prácticas desarrolladas por las empresas operadoras, entre las cuales tenemos, el no proporcionar al usuario el código o número de reclamo, recurso o queja al momento de su presentación o si el usuario lo solicitara.
6. Asimismo, las empresas operadoras están obligadas a contar con un Registro de Reclamos; y, la información a ser consignada en cada uno de los numerales del artículo 9° del Reglamento es información que la empresa operadora debería poseer una vez que se interpone un reclamo o queja; en ese sentido, la fecha de presentación de un reclamo en trámite es de conocimiento de LA EMPRESA OPERADORA, por lo que debe ser proporcionando a la persona que interpone el reclamo cuando se lo solicite.
7. De otro lado, uno de los objetivos de la normativa vigente es garantizar a los usuarios los mecanismos a través de los cuales puedan efectuar sus consultas o requerimientos con respecto a sus procedimientos de reclamos, los cuales deben ser atendidos por las empresas operadoras sin ningún impedimento. Es por ello que, los condicionamientos, trabas u obstáculos por parte de las empresas operadoras a atender dichas solicitudes, constituyen formas de negativas a la atención de los mismos.
8. En cuanto a la trasgresión referida a la negativa de brindar información referente a procedimientos de reclamo en trámite, este Tribunal a efectos de verificar la existencia de una negativa por parte de LA EMPRESA OPERADORA, corresponde a EL RECLAMANTE señalar como circunstancias principales: el canal de atención a través del cual intentó requerir la información, la fecha en que se comunicó o se apersonó a las oficinas de LA EMPRESA OPERADORA, el concepto de la información requerida; y, adicionalmente, como circunstancias complementarias, indicar el nombre del funcionario que se habría negado a brindarle dicha información 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.
9. En el presente caso se advierte que la negativa a brindar información referente a los procedimientos de reclamo que EL RECLAMANTE cuestiona, se efectuó en la misma comunicación de la presentación de la queja materia del presente procedimiento; en ese sentido, corresponde evaluar el audio respectivo.
10. El audio de la presente queja (foja 3) contiene la comunicación entre EL RECLAMANTE y el asesor de apellido Córdova. Del referido audio se desprende lo siguiente:

6

Primera parte del audio (a partir del minuto 9:45)	EL RECLAMANTE indica que presentó reclamos por los dos últimos recibos y solicita información sobre la respuesta a dichos reclamos. El asesor le informa que todavía se encuentran pendientes de solución. Acto seguido, EL RECLAMANTE señala que no recuerda los códigos de dichos reclamos y solicita información referente a las fechas de su interposición. El asesor refiere que por procedimiento de LA EMPRESA OPERADORA mínimamente le debe precisar la fecha o el código de reclamo para brindar la información solicitada.
Segunda parte del audio	Ante dicha situación, EL RECLAMANTE presenta la queja por no brindar información referente a sus procedimientos de reclamos en trámite.



EXPEDIENTE N° 05161-2016/TRASU/ST-RQJ
QUEJA
RESOLUCIÓN FINAL

11. Tal como se puede advertir, EL RECLAMANTE solicitó información relacionada a la fecha de interposición y los respectivos códigos de los reclamos que había interpuesto; sin embargo, el asesor de LA EMPRESA OPERADORA no atendió tal solicitud alegando que, por un procedimiento establecido por LA EMPRESA OPERADORA, EL RECLAMANTE debería brindar como mínimo el código o fecha de interposición del reclamo para brindar la información requerida.
12. De lo anterior se desprende que LA EMPRESA OPERADORA ha creado obstáculos para atender la solicitud de información de EL RECLAMANTE, al requerirle datos con los cuales no cuenta y que justamente son el motivo de su pedido de información.
13. En consecuencia, al haberse acreditado la transgresión en el procedimiento para brindar información referente a los reclamos presentados por EL RECLAMANTE, corresponde declarar **fundada** la queja presentada, lo cual implica que LA EMPRESA OPERADORA deberá atender la solicitud de EL RECLAMANTE e informarle la fecha y códigos de los reclamos que mantiene pendiente.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución N° 047-15-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:

Resolver a favor de EL RECLAMANTE su solicitud, declarando **FUNDADA** la queja por otros defectos de tramitación (negativa a brindar información referente a los procedimientos de reclamos en trámite); y, en consecuencia, en aplicación del silencio administrativo positivo, LA EMPRESA OPERADORA deberá atender la solicitud de EL RECLAMANTE e informarle la fecha y códigos de los reclamos que mantiene pendiente.


Maria Luisa Hildebrandt Belmont

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

MHB/JEC

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>).