

NOTA DE PRENSA. N.º 85-2023

Procedimiento de reclamo: ¿cómo evitar que tu queja sea declarada improcedente o infundada?

- En el año 2022, del total de expedientes de quejas que ingresaron al Trasu del Osiptel, el 83% fue declarado improcedente o infundado.

Los usuarios tienen el derecho a presentar una queja cuando adviertan alguna transgresión o incumplimiento cometida por la empresa operadora de servicios públicos de telecomunicaciones durante el procedimiento de reclamo, como no recibir una respuesta en el plazo establecido o recibirla de manera tardía; pero ¿qué se debe tener en cuenta para que las quejas no sean declaradas improcedentes o infundadas?

Según las estadísticas del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), en el año 2022, de los más de 46 mil expedientes de quejas que ingresaron al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (Trasu), el 83% fue declarado improcedente o infundado.

¿A qué se debe este alto porcentaje de improcedencias o de quejas declaradas infundadas? De acuerdo al encargado de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (STSR) del OSIPTEL, Carlos Maesaka, en el año 2022, la queja más común fue por el no otorgamiento del silencio administrativo positivo (SAP) cuando no se recibe respuesta en el plazo establecido. “Más del 80 % de este tipo de transgresión se declaró improcedente o infundada. Improcedente, porque cuando el usuario presentó la queja, la empresa operadora se encontraba aún en plazo para resolver o notificar su pronunciamiento; o infundada, al advertirse que ya se contaba con respuesta oportuna de la empresa operadora”, detalló.

Es por ello muy importante que se tenga en cuenta las siguientes recomendaciones al momento de presentar una queja de este tipo:

1. **Esperar a que concluya el plazo que tiene la empresa operadora para responder y notificar la respuesta:** Las quejas por no aplicación del silencio administrativo positivo serán declaradas improcedentes por el Trasu cuando se presenten sin que haya transcurrido el plazo con el que cuenta la empresa operadora para emitir y notificar el pronunciamiento respectivo en primera instancia.
2. **Cotejar que efectivamente no se cuente con respuesta por parte de la empresa operadora sobre el reclamo presentado:** Si se advierte que se cuenta con la respuesta oportuna del caso, la queja se declarará infundada.
3. **Esperar a que el Trasu del Osiptel responda la queja por no aplicación del silencio administrativo positivo:** Si se presenta otra queja por el mismo motivo, será declarada improcedente.
4. **Recordar que el plazo establecido para presentar una queja es de un año,** que se contabiliza a partir de la fecha en que se debió notificar la resolución del reclamo. Si se excede el plazo establecido para la declaración de silencio administrativo positivo, la queja será declarada improcedente.

Más sobre las quejas

Además de poder presentar una queja por no aplicación del silencio administrativo positivo ante una no contestación oportuna, los usuarios pueden presentar una queja en caso la empresa operadora suspenda o corte el servicio durante el procedimiento de reclamo, si la empresa operadora requiere el pago de un monto que se encuentra dentro de un procedimiento de reclamo, por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no ha sido reclamado, por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja, por la negativa a otorgar el número o código de identificación del reclamo, entre otros.

Para conocer más sobre los procedimientos y plazos, los usuarios pueden visitar **El ABC de los reclamos en telecomunicaciones**, la guía virtual del Osiptel que se encuentra en el siguiente enlace <https://www.osiptel.gob.pe/guiareclamos/>

Lima, 29 de junio de 2023