



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL ST-TRASU FOLIOS 13

2.4

EXPEDIENTE N° 05766-2016/TRASU/ST-RQJ
QUEJA
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 28 de Abril del 2016



| | | |
|-------------------------|---|---|
| RECLAMANTE | : | |
| SERVICIO TELEFÓNICO | : | |
| RECLAMO EN 1º INSTANCIA | : | 16069607 |
| EMPRESA OPERADORA | : | AMERICA MOVIL PERU S.A.C. |
| REFERENCIA | : | Carta N° DAC-REC-RQJ/05109-16 de fecha 03 de marzo de 2016 |
| ESCRITO DE QUEJA | : | De fecha 29 de febrero de 2016, por falta de respuesta al reclamo N° 16069607 |
| 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:

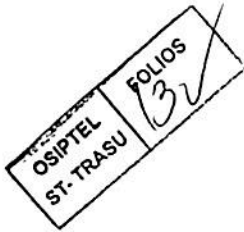
1. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifestó que LA EMPRESA OPERADORA no habría dado respuesta a su reclamo N° 16069607, presentado el 25 de diciembre de 2015, por veracidad de la información.
2. El artículo 70° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ (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. Por otro lado, conforme a lo dispuesto en los Lineamientos Resolutivos en materia de quejas², 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

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

² Aprobado mediante Resolución N° 01-2015-LIN-RQJ/TRASU-OSIPTEL publicado en el Diario Oficial El Peruano el 04 de diciembre de 2015.



EXPEDIENTE N° 05766-2016/TRASU/ST-RQJ
QUEJA
RESOLUCIÓN FINAL



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 la cuales no procedería el reclamo presentado. (Subrayado agregado)

4. En este sentido, en tanto se registre y se entregue un código de reclamo, LA EMPRESA OPERADORA está en la obligación de emitir un pronunciamiento en su calidad de primera instancia sobre la materia a la que se circunscribe la pretensión de EL RECLAMANTE, independientemente de que sea un supuesto susceptible de reclamo o no.
5. En el presente caso, es pertinente precisar que de la revisión del formulario de reclamo N°16069607 (folio 04 y 05) se advierte que EL RECLAMANTE marcó como concepto reclamado "veracidad de la información"; adicionalmente, en el rubro de observaciones refirió lo siguiente:

"Cliente desea reclamar por motivo que informa que mediante el 123 no le brindaron el número correcto de su recurso de queja. Asesora Katerin Rodriguez". SIC.
6. Cabe indicar que, acorde con lo dispuesto en el artículo 54° del Reglamento, los reclamos por veracidad de la información deben ser resueltos en un plazo máximo de tres (03) días hábiles; asimismo, de conformidad con el artículo 36° del Reglamento, las empresas operadoras deben notificar sus resoluciones en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles.
7. En aplicación de dichos plazos, habiéndose presentado el reclamo el día 05 de febrero de 2016, el plazo para expedir la resolución en primera instancia venció el día 10 de febrero de 2016 y el plazo para ser notificada venció el día 17 de febrero de 2016.
8. De la documentación obrante en el expediente, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA ha elevado la Resolución de primera instancia N° DAC-REC-R/BTO-2135-16 emitida el 10 de febrero de 2016; sin embargo, no ha elevado el cargo de notificación de la misma.
9. En ese sentido, en atención a la documentación obrante en el expediente, este Tribunal concluye que LA EMPRESA OPERADORA no ha acreditado que cumplió con dar respuesta al reclamo N°16069607, por lo que debe declararse **fundada** la queja presentada al advertirse una transgresión en el procedimiento.
10. En cuanto a la aplicación del silencio administrativo positivo, es importante señalar que, conforme a lo dispuesto en el artículo 28° del Reglamento establece que los problemas susceptibles de reclamo, son aquellos que versen, entre otros, sobre:

"Veracidad de la información brindada por la empresa operadora al usuario: Veracidad de la información brindada por la empresa operadora al usuario vinculada con la prestación del servicio público de telecomunicaciones."

(Subrayado agregado)

11. Complementariamente, el artículo 6° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones³ -en adelante, el T.U.O. de

³ Aprobada mediante resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL

6



PERU

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTELEXPEDIENTE N° 05766-2016/TRASU/ST-RQJ
QUEJA
RESOLUCIÓN FINAL

las Condiciones de Uso- establece, entre otros, que LA EMPRESA OPERADORA está obligada a brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo sobre:

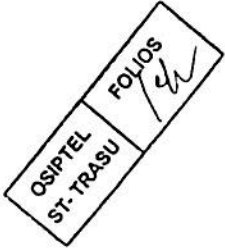
- (i) El servicio ofrecido;
 - (ii) Las diversas opciones de planes tarifarios;
 - (iii) Los requisitos para acceder al servicio;
 - (iv) La cobertura y alcance del servicio;
 - (v) Las características, modalidades y limitaciones del servicio ofrecido;
 - (vi) La periodicidad de la facturación;
 - (vii) El plazo del contrato de prestación de servicios, causales de resolución anticipada, penalidades, si las hubiera y sus consecuencias o alcances económicos;
 - (viii) El plazo y condiciones de los contratos adicionales a que hace referencia el artículo 16-A°;
 - (ix) Los alcances y uso de los equipos terminales que sean provistos por la empresa operadora, en especial, las opciones de servicios que el equipo y la red permitan, y cuyo uso se encuentre sujeto a contratación previa o a tarificación por consumo efectivamente realizado;
 - (x) El procedimiento para dar de baja el servicio contratado bajo la modalidad prepago a que se refiere el artículo 14;
 - (xi) La velocidad de transmisión contratada y velocidad de transmisión mínima garantizada en Megabits por segundo (Mbps), especificándose para cada caso, la velocidad de descarga (downlink) y de envío de información (uplink), así como las condiciones que influyen en dichas velocidades, para el servicio de acceso a Internet (fijo y móvil);
 - (xii) La capacidad de descarga en Megabytes (MB) o Gigabytes (GB), en los casos que corresponda, para el servicio de acceso a Internet (fijo y móvil);
 - (xiii) Las tecnologías a las que se puede acceder desde el equipo terminal adquirido a la empresa operadora, para los servicios públicos móviles y de acceso a Internet (fijo y móvil); así como los sistemas operativos que utilice el equipo terminal en el caso de los servicios públicos móviles;
 - (xiv) Las condiciones de prestación del servicio de roaming internacional, las tarifas aplicables para los destinos frecuentes y, de ser el caso, para las zonas de frontera, así como el procedimiento para su activación y desactivación;
 - (xv) La relación y el número de señales de programación, para el servicio de distribución de radiodifusión por cable; y,
 - (xvi) La dirección de las oficinas de pago y otros medios habilitados para el pago de los servicios, así como el horario de atención de las oficinas de pago de la empresa operadora.
- Asimismo, deberá informar que la adquisición de los equipos que sean necesarios, su mantenimiento técnico y cualquier otro servicio que brinde la empresa operadora, tienen carácter opcional y, de ser el caso, pueden ser contratados a terceros distintos a la empresa operadora.
- La empresa operadora que disponga de una página web de Internet, deberá incluir en la misma la información a que se refiere el presente artículo, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 8.

12. De las normas citadas anteriormente se concluye que los reclamos por veracidad de la información están referidos a toda aquella información referida al servicio relacionado con los diversos supuestos establecidos en el artículo 6° del T.U.O. de las Condiciones de Uso.

13. Sobre el particular, de los argumentos expuestos por EL RECLAMANTE se advierte que su pretensión no corresponde a un supuesto de reclamo por veracidad de la información según lo establecido en los párrafos precedentes. En ese sentido, no corresponde la aplicación del silencio administrativo positivo.



EXPEDIENTE N° 05766-2016/TRASU/ST-RQJ
QUEJA
RESOLUCIÓN FINAL



14. Sin perjuicio de lo resuelto, conviene aclarar a LA EMPRESA OPERADORA que el artículo 8° del Reglamento enumera las prácticas prohibidas dentro de los procedimientos de reclamos, disponiendo 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 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."*

15. En ese sentido, se le informa a EL RECLAMANTE que, en tanto el cuestionamiento realizado en el reclamo N° 16069607 implica una de las prohibiciones a que se refiere el artículo 8° del Reglamento, ello corresponde ser denunciado a través de una Queja por "Otros defectos de tramitación".

16. Sin perjuicio de lo señalado, a partir de la notificación de la presente resolución, LA EMPRESA OPERADORA deberá registrar la Queja por omitir proporcionar al usuario el código o número de reclamo, y darle el trámite correspondiente.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL (Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL que aprueba el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL (Resolución N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL y 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL), así como la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

HA RESUELTO:

1. Resolver a favor de EL RECLAMANTE su solicitud, declarando **FUNDADA** la queja presentada, por falta de respuesta al reclamo N° 16069607, sin aplicación del silencio administrativo positivo por no tratarse de una materia de reclamo.
2. Informar a EL RECLAMANTE que en tanto el cuestionamiento realizado en el reclamo N° 16069607 implica una de las prohibiciones a que se refiere el artículo 8° del Reglamento y ello corresponde ser denunciado a través de una Queja por "Otros defectos de tramitación".



EXPEDIENTE N° 05766-2016/TRASU/ST-RQJ
QUEJA
RESOLUCIÓN FINAL

3. Sin perjuicio de lo señalado, a partir de la notificación de la presente resolución, LA EMPRESA OPERADORA deberá registrar la Queja por omitir proporcionar al usuario el código o número de reclamo, y darle el trámite correspondiente.

Maria Luisa Hildebrandt Belmont
Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

MHB/Pc