



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
QUEJA

EXPEDIENTE N° 0026151-2023/TRASU/ST-RQJ

RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN N° 0062200-2023-TRASU/OSIPTEL

Lima, 12 de octubre de 2023

RECLAMANTE	: [REDACTED]
EMPRESA OPERADORA	: ENTEL PERÚ S.A.
SERVICIO	: [REDACTED]
CÓDIGO DE RECLAMO	: 1-301485675957
REFERENCIA	: Carta N° SAC-CC1-301652118028-2023 de fecha 09/10/2023
ESCRITO DE QUEJA	: De fecha 04/10/2023, por la negativa a recibir el reclamo
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: INFUNDADA

VISTO: El expediente de la referencia y en atención a la documentación obrante, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución, en los siguientes fundamentos:

I. ANTECEDENTES:

1. En el presente caso, el RECLAMANTE presentó una queja por la negativa a recibir su reclamo, señalando que:

Empresa operadora emitió pronunciamiento por materia distinta a la reclamada

Información necesaria

Materia por la cual la empresa debió emitir pronunciamiento = LA EMPRESA ENTEL ME ENVIA UNA RESPUESTA PARA VALIDAR MIS DATOS PARA QUE MI RECLAMO SEA ADMITIDO Y CUANDO LLAMO A SU CANAL 123 LOS OPERADORES SE NIEGAN A VALIDAR MIS DATOS Y POR ENDE PASAN LOS 3 DIAS

Sustento de la apelación

Y LUEGO DECLARAN INADMISIBLE MI RECLAMO, LUEGO DE QUE DESPUES DE 23 MESES SEGUIDOS SE COMETA UN ERROR DE FACTURACION Y ENCIMA LA SRTA ME CUELGA LA LLAMADA Y NO VALIDA MIS DATOS. ES UNA BURLA

II. CUESTIÓN PREVIA:

2. El artículo 31° del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, T.U.O. del Reglamento), señala lo siguiente:

“Artículo 31.- Inadmisibilidad del reclamo, recurso o queja

Los casos en los que la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, adviertan que el reclamo, recurso o queja presentado por el usuario no cumple con todos los requisitos de presentación exigidos en el presente Reglamento son declarados inadmisibles; otorgándose al usuario un plazo de tres (3) días hábiles, a fin de que subsane el error o defecto o acredite el cumplimiento de la omisión. La inadmisibilidad se declara dentro del plazo máximo para resolver.

El plazo de resolución se suspende desde la notificación de la resolución que declara la inadmisibilidad hasta la subsanación o hasta el término del plazo otorgado, lo que ocurra

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
QUEJA
EXPEDIENTE N° 0026151-2023/TRASU/ST-RQJ
RESOLUCIÓN FINAL

primero. Mientras esté pendiente la subsanación, no procede el cómputo de plazos para que opere el silencio administrativo. Respecto de los reclamos señalados en el numeral 1 del artículo 58, el cómputo del plazo de resolución inicia luego de la subsanación o del término del plazo otorgado.

De no efectuarse la subsanación dentro del plazo otorgado, la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, declara el archivo del expediente.”

(Subrayado nuestro)

3. En atención al mencionado artículo, habiéndose presentado el reclamo con fecha 30 de septiembre de 2023, el plazo máximo para expedir resolución el 18 de octubre de 2023.
4. El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos (en adelante. TRIBUNAL) advierte que la EMPRESA OPERADORA ha emitido la resolución de inadmisibilidad relacionada al incidente N° 1-301485675957 con fecha 03 de octubre de 2023; es decir, dentro del plazo señalado en el considerando anterior.
5. Asimismo, se verifica que la EMPRESA OPERADORA ha notificado la resolución de inadmisibilidad, con fecha 04 de octubre de 2023, por lo que conforme al artículo 31 del T.U.O. del Reglamento el RECLAMANTE cuenta con tres días hábiles para la subsanación requerida.
6. En ese sentido, de los argumentos expuestos por el RECLAMANTE, se advierte que habría intentado subsanarla inadmisibilidad, por lo que este TRIBUNAL procederá a realizar el análisis de trasgresión por no permitir la presentación de reclamo.

III. ANÁLISIS DEL CASO:

7. El RECLAMANTE puede presentar una queja por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja, de acuerdo con el numeral 4 del artículo 74° del T.U.O. del Reglamento.
8. Asimismo, el inciso 1 del artículo 8° del T.U.O. del Reglamento establece que, en la atención y tramitación de reclamos, recursos y quejas, las empresas operadoras se encuentran prohibidas de impedir o negar la presentación de reclamos, recursos y quejas, bajo cualquiera de las formas establecidas en el presente Reglamento.
9. Ahora bien, a efectos de verificar la existencia de una negativa por parte de la empresa operadora, conforme al Precedente de Observancia Obligatoria de fecha 24 de junio de 2015¹, corresponde a los usuarios señalar como circunstancias principales:
 1. El canal de atención a través del cual intentó presentar su reclamo.
 2. La fecha² en que se intentó presentar el reclamo ante la empresa operadora.
 3. El concepto de dicho reclamo.

¹ Resolución N° 1, emitida el 14 de abril de 2015, correspondiente al Expediente N° 02674-2015/TRASU/ST- RQJ.

² Se entenderá por fecha a aquella expresamente señalada por el usuario o que puede ser determinada en función a las circunstancias brindadas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
QUEJA

EXPEDIENTE N° 0026151-2023/TRASU/ST-RQJ

RESOLUCIÓN FINAL

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.

10. En ese sentido, de la revisión de la queja se verifica que el RECLAMANTE no ha señalado todas las circunstancias descritas en el considerando anterior, como es la fecha en la que intentó subsanar su reclamo.
11. En consecuencia, al no haber cumplido el RECLAMANTE con precisar todas las circunstancias descritas en el considerando 4, corresponde declarar **infundada** la presente queja.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL (Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL (Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones), los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL (Resoluciones N° 00001-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, 00002-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, Resolución N° 01-98-LIN-TRASU-OSIPTEL, Resolución N° 01-99-LIN-TRASU-OSIPTEL y Resolución N° 01-2000-LIN-TRASU-OSIPTEL), así como el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

HA RESUELTO:

Denegar a EL RECLAMANTE su solicitud, declarando **INFUNDADA** la queja por la negativa a recibir el reclamo.

Firmado digitalmente por: THORSEN
ORREGO DE HURTADO Vanessa
FAU 20216072155 soft

**Vocal de la Sala Unipersonal 43 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios**

Información Importante:

La resolución emitida por este TRIBUNAL pone fin a la vía administrativa, por lo que no corresponde la interposición de recurso administrativo alguno ante el OSIPTEL.