



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. LINEAMIENTOS EN MATERIA DE QUEJAS**
- IV. QUEJAS POR INFRACCIÓN DE PLAZOS (NO CONTESTACIÓN OPORTUNA AL RECLAMO)**
  - ¿En qué supuestos puede invalidar el TRASU un cargo de notificación elevado por la Empresa Operadora?
  - Lineamientos y análisis de la casuística
- V. APLICACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO**
  - Excepciones para la aplicación del silencio administrativo positivo
  - Lineamientos y análisis de la casuística
- VI. QUEJAS POR SUSPENSIÓN DEL SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE**
  - ¿Qué supuestos deben concurrir para analizar la transgresión referida a la suspensión del servicio con reclamo en trámite?
  - Lineamientos y análisis de la casuística
- VII. 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?
  - Lineamientos y análisis de la casuística
- VIII. QUEJA POR NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS, RECURSOS DE APELACIÓN Y QUEJAS**



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

- No permitir la presentación de un reclamo de apelación, recurso o queja a través de la vía telefónica
- No permitir la presentación de un reclamo, recurso de apelación o queja a través de la página web
- No permitir la presentación de un reclamo, recurso de apelación o queja a través de la vía presencial
- Lineamientos y análisis de la casuística

#### **IX. QUEJAS POR NO ELEVAR LA QUEJA**

- ¿Qué supuestos deben concurrir para que la empresa operadora no eleve la queja por operación del silencio administrativo positivo?
- Lineamientos y análisis de la casuística

#### **X. QUEJA POR NO ELEVAR EL RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO**

- ¿Qué supuestos deben concurrir para que la empresa operadora no eleve el recurso de apelación?
- Lineamientos y análisis de la casuística

#### **XI. QUEJA POR OTROS DEFECTOS DE TRAMITACIÓN**

- Lineamientos y análisis de la casuística



## I. INTRODUCCIÓN

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 013-95-CD/OSIPTEL, publicada el 24 de setiembre de 1995 en el Diario Oficial “El Peruano”, se creó el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - en adelante el TRASU-, el cual de conformidad con lo establecido en el artículo 37 de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, tiene, entre sus funciones, resolver en última instancia administrativa los reclamos de los Usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En la actualidad, la actuación procesal del TRASU se rige, fundamentalmente, por las disposiciones contenidas en la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL (Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones) y sus modificatorias, y la Resolución de Consejo Directivo N° 102-2017-CD/OSIPTEL (Reglamento Interno del TRASU) publicadas el 14 de mayo de 2015 y 07 de setiembre de 2017, respectivamente.

Conforme, a lo establecido en el numeral 5 del artículo 10° del Reglamento Interno del TRASU, corresponde a este Tribunal en el ámbito de su competencia expedir los lineamientos que orienten a los Usuarios y a las Empresas Operadoras sobre los alcances y criterios de interpretación de las normas que regulan el Procedimiento de Atención de Reclamos de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Al respecto, conviene señalar que, los lineamientos en materia de quejas aprobados por el TRASU mediante Resolución N° 01-2015-LIN-RQJ/TRASU-OSIPTEL<sup>1</sup> recogen mayoritariamente, las infracciones recurridas en el procedimiento que no han variado en el tiempo, manteniéndose – por ejemplo – las infracciones en materia de plazos (falta de respuesta a reclamos) como una de las principales transgresiones al procedimiento; 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, vía telefónica), justifican la importancia 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.

El Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones ha presentado desde su publicación diversas modificaciones; sin embargo, es oportuno mencionar que, en materia de quejas, las trasgresiones normativas cuestionadas por los Usuarios de los



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

servicios públicos de telecomunicaciones no han variado desde la aprobación de los lineamientos señalados precedentemente. No obstante, los constantes cambios normativos han conllevado a la incorporación de nuevos criterios resolutivos en materia de queja, lo cual justifica la actualización de los lineamientos.

Finalmente, es pertinente precisar que los Lineamientos Resolutivos constituyen criterios interpretativos que, sin tener el carácter vinculante, son empleados por el TRASU al momento de resolver las diversas controversias que se suscitan entre los Usuarios de los servicios públicos de telecomunicación y las Empresas Operadoras.

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

En el procedimiento de atención de reclamos de los servicios públicos de telecomunicaciones - en adelante, el Procedimiento de Atención de Reclamos-, que se tramita en el TRASU, las quejas constituyen un remedio procesal que busca corregir las infracciones o transgresiones a las normas establecidas en dicho procedimiento.

En ese sentido, mediante las quejas los Usuarios que consideran que, las Empresas Operadoras han vulnerado el trámite regular del Procedimiento de Atención de Reclamos, solicitan al TRASU, que corrija el defecto de la tramitación quejado, a efectos que el procedimiento retorne a su trámite regular.

Asimismo, considerando que las quejas buscan corregir los defectos de tramitación en el procedimiento, estas deben ser presentadas mientras el procedimiento se encuentre vigente, de tal manera que sea posible subsanar los defectos quejados.

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

## **III. LINEAMIENTOS EN MATERIA DE QUEJAS**

La Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL - Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos) establece en el artículo 70° los supuestos en que los usuarios pueden presentar quejas cuando consideren que las empresas operadoras no están cumpliendo con el procedimiento de reclamo.

Teniendo en cuenta lo señalado, los lineamientos de quejas versan sobre las siguientes transgresiones:



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

- 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
- No permitir la presentación de reclamos y recursos
- No elevar recurso de apelación
- No elevar queja
- Otros defectos de tramitación

Asimismo, cabe mencionar que, la queja podrá ser presentada por el usuario en cualquier estado del procedimiento de reclamo.

Aunado a ello, cabe mencionar que, los casos en los que se solicite declarar que ha operado el silencio administrativo positivo, el usuario contará con un plazo de hasta dos (2) años, contados desde la fecha en que se le debió notificar la resolución de su reclamo, para presentar dicha solicitud.

Respecto a los demás casos, deberá considerarse lo establecido, en el artículo 51° que señala el plazo con el cuentan los Usuarios para presentar los reclamos por facturación, cobro y en los demás casos en tanto subsista el hecho; así como, los artículos 54° y 36-A establecen los plazos con los que cuenta la empresa operadora para resolver y notificar el reclamo.

En atención a lo mencionado, 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.

A continuación, se procede a detallar las transgresiones normativas por las cuales el TRASU emite un pronunciamiento de acuerdo los criterios adoptados en base la normativa vigente.

#### **IV. QUEJAS POR INFRACCIÓN DE PLAZOS**

El procedimiento administrativo de reclamos, en primera instancia administrativa, inicia con la presentación del reclamo y concluye con la emisión de la resolución de la Empresa Operadora y notificación de la misma, dentro de los plazos previstos para cada tipo de materia reclamada. Siendo ello así, el incumplimiento de los plazos para emitir y notificar la resolución de primera instancia constituye una infracción al debido procedimiento, el cual debe ser cuestionado mediante la presentación de una queja por falta de respuesta al reclamo.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

Sobre el particular, para analizar una queja por falta de respuesta al reclamo, el TRASU evalúa las afirmaciones de las partes (Usuarios y Empresa Operadora) y los documentos obrantes en el expediente, especialmente la resolución de primera instancia y el respectivo cargo de notificación, a efectos de verificar el cumplimiento de los plazos y los requisitos que deben cumplir dichos documentos para ser considerados válidos. En ese sentido, de acreditarse la falta de respuesta al reclamo, se entiende que la empresa operadora está acogiendo la pretensión del quejoso.

No obstante ello, es pertinente precisar que, en los supuestos que, el TRASU no pueda determinar la materia reclamada, debido a que no obre el formulario de reclamo en el expediente materia de queja, y deba declarar fundado la queja por falta de respuesta al reclamo, el acogimiento de la pretensión del reclamante, quedara condicionada a que dicho reclamo se encuentre dentro del ámbito de aplicación del Reglamento de Reclamos; según corresponda, su presentación no haya sido extemporánea, y, de tratarse de un reclamo por suspensión, la Empresa Operadora deberá reactivar el servicio salvo que: (i) sea ajeno a la materia del presente expediente, (ii) sea por uso prohibido, (iii) se trate de suspensión por uso indebido del servicio autorizada por OSIPTEL, (iv) registre una suspensión a solicitud del abonado y/o (v) se trate de una suspensión por robo o pérdida de equipo terminal.

➤ **¿En qué supuestos el TRASU puede invalidar un cargo de notificación o constancia de recepción (respuesta de recepción de la dirección electrónica) elevado por la Empresa Operadora?**

Conforme a lo señalado en los párrafos precedentes, los cargos de notificación pueden invalidarse ante los siguientes supuestos:

- ✓ Cuando las empresas operadoras elevan un cargo de notificación físico (personal o bajo puerta), pese a que, el reclamante autorizó la notificación a su correo electrónico, excepto que, la notificación personal haya sido recibida por el reclamante.
- ✓ Cuando el reclamante presenta una queja por falta de respuesta antes de los plazos máximos para resolver y notificar.
- ✓ Cuando las empresas operadoras elevan un cargo de notificación físico bajo puerta con una dirección distinta a la señalada en el formulario de reclamo.
- ✓ Cuando las empresas operadoras elevan una constancia de recepción de notificación a un correo electrónico distinto al correo señalado en el formulario de reclamo.
- ✓ Cuando las empresas operadoras elevan una Resolución de primera instancia emitida fuera del plazo establecido en la norma vigente.
- ✓ Cuando las empresas operadoras elevan un cargo de notificación fuera del plazo máximo establecido en la norma vigente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

- ✓ Cuando el cargo de notificación bajo puerta elevado por las empresas operadoras no consignan fecha ni hora de la segunda visita.
- ✓ 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 legal de identificación).
- ✓ 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) colindante es el mismo número de la dirección del reclamante, (ii) no se indican los colindantes o (iii) 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 legal de identificación) o los datos personales consignados se encuentran enmendados.
- ✓ Cuando la empresa operadora eleva un cargo de notificación físico (presencial o bajo puerta) efectuado en el domicilio donde se remiten los recibos por el servicio que se reclama; o, en el lugar de instalación del servicio; o, en el domicilio señalado en el Documento Legal de Identificación o Registro Único de Contribuyente. No obstante, la empresa operadora no ha elevado el cargo de notificación o constancia de recepción electrónica que acredite que, previamente intento notificar a la dirección física o electrónica señalada por el reclamante al momento de presentar el reclamo.
- ✓ 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.
- ✓ Cuando la constancia de recepción electrónica elevada por La Empresa Operadora se encuentra incompleta, de tal manera que no se puede identificar con certeza el correo electrónico en el cual se procedió con la notificación.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

- ✓ Cuando en el cargo de notificación se advierte que el número de resolución es distinta a la elevada por la empresa operadora.
- ✓ Cuando en el cargo de notificación se consignó número de reclamo distinto al elevado por la empresa operadora.
- ✓ Cuando en el cargo de notificación se advierte que la primera visita se realizó en un día inhábil, de tal manera que la primera y segunda visita se realizaron el mismo día.
- ✓ Cuando la empresa operadora aplica el silencio administrativo positivo antes de la presentación de la queja por falta de respuesta al reclamo.
- ✓ Cuando la empresa operadora no eleva la resolución de primera instancia ni la constancia de recepción electrónica.
- ✓ Cuando en el cargo de notificación se advierte que fue recibida por el reclamante; sin embargo, el número de documento legal de identificación consignado no coincide con el número de documento legal de identificación indicado en el formulario de reclamo.

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

#### **Lineamiento 4.1: Cargo de notificación personal**

***“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 legal de identificación, firma y relación con el Usuario en caso de ser un tercero o fue recibida por el reclamante), 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, acogándose 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).”***

Análisis de la Casuística:

- ✓ Se declarará infundada la queja presentada por falta de respuesta al reclamo, en el caso que la Empresa Operadora notifique válidamente la Resolución de primera instancia a una tercera persona y se advierta que se consignó de manera correcta sus datos personales (nombre, apellido, documento legal de identificación y firma) así como su relación con el usuario.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

- ✓ Se declarará infundada la queja por falta de respuesta al reclamo en el caso que la Empresa Operadora notifique válidamente la Resolución de primera instancia a una dirección domiciliaria, recibida por el mismo reclamante, a pesar de que el reclamante hubiera autorizado la notificación a su correo electrónico.
- ✓ Se declarará fundada la queja presentada por falta de respuesta al reclamo, cuando se advierte que el cargo fue recibido por el reclamante, pero el número de documento legal de identificación consignado no coincide con el número de documento legal de identificación indicado en el formulario de reclamo.

#### **Lineamiento 4.2: Cargo de notificación bajo puerta**

***“Si la resolución fue emitida y notificada en plazo, y en el domicilio señalado por el reclamante al momento de presentar el reclamo, 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, 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)”.***

Análisis de la Casuística:

- ✓ Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando se verifique que el número de la resolución de primera instancia, elevado por la empresa operadora, y el consignado en el cargo de notificación no coincidan.
- ✓ Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando se verifique que el número de reclamo, consignado en el cargo de notificación, no coincide con el número de reclamo indicado en el formulario de reclamo.
- ✓ Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando la Empresa Operadora eleve un cargo de notificación en el que no se consigne la fecha, ni la hora en que se realizará la segunda visita.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

- ✓ Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando la Empresa Operadora eleve un cargo de notificación personal, realizada a un tercero ajeno al procedimiento, sin indicar la relación que tiene con el reclamante.
- ✓ Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando la Empresa Operadora eleve un cargo de notificación personal, realizada a un tercero ajeno al procedimiento, pero los datos de dicho tercero sean incompletos (nombre o número de documento legal de identificación).
- ✓ Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando la Empresa Operadora eleve un cargo de notificación personal, realizada a un tercero ajeno al procedimiento y sus datos sean ilegibles (nombre o número documento legal de identificación).
- ✓ Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando la Empresa Operadora eleve un cargo de notificación y se advierta que los datos consignados en el mismo no permiten individualizar la dirección del inmueble señalado por el Usuario (por ejemplo: el colindante es el mismo número de la dirección del reclamante, no se indican los colindantes o no se consignan las características del inmueble, entre otros).
- ✓ Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando la Empresa Operadora eleve un cargo de notificación bajo puerta y el mismo no contenga el nombre completo y/o la firma del notificador.
- ✓ Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando la Empresa Operadora eleve un cargo de notificación en el cual se advierta que el número del documento legal de identificación del notificador se encuentra enmendado.
- ✓ Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando la Empresa Operadora eleve un cargo de notificación bajo puerta en el cual se advierta que los datos personales del notificador son ilegibles.
- ✓ Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando la Empresa Operadora eleve un cargo de notificación (presencial o bajo puerta) efectuado a un domicilio (físico o electrónico) distinto al señalado por el reclamante al momento de presentar su reclamo, a menos que acredite que previamente intentó notificar a dicho domicilio sin éxito.
- ✓ Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando EL TRASU, toma conocimiento antes de emitir su pronunciamiento que el Usuario ha elevado un medio probatorio (tal como constancia policial o un informe de verificación domiciliaria) que permita acreditar la existencia de



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

información inconsistente respecto a lo consignado en el cargo de notificación elevado por la Empresa Operadora.

- ✓ Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando la Empresa Operadora eleve el cargo de notificación bajo puerta, en el que se advierta que la primera visita se realizó en un día inhábil<sup>2</sup>, o que la primera y segunda visita se hubieran realizado el mismo día.
- ✓ Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando la Empresa Operadora eleve el cargo de notificación bajo puerta en el que se advierta que no precisó las razones por las cuales notificó la Resolución de primera instancia.
- ✓ Se declarará infundada la queja por falta de respuesta al reclamo, en el caso que la Empresa Operadora notifique válidamente la resolución de primera instancia, cuando se advierta en el cargo de notificación bajo puerta que al realizar la segunda visita en la fecha y hora programada no se encontró al reclamante, y además señala 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).

#### **Lineamiento 4.3: Cargo inválido al compararse con otro cargo de notificación considerado válido en otro procedimiento**

***“Si, del análisis integral y comparativo de los antecedentes del Usuario o del número del servicio reclamado, se advierta 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, acogándose 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)”.***

Análisis de la Casuística:

Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando 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

<sup>2</sup> Artículo 144° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444<sup>2</sup>- En adelante el TUO de ley 2744-, establece lo siguiente:

144.1 El plazo expresado en días es contado a partir y difundirse del día hábil siguiente de aquel en que se practique la notificación o la publicación del acto, salvo que éste señale una fecha posterior, o que sea necesario efectuar publicaciones sucesivas, en cuyo caso el cómputo es iniciado a partir de la última.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

colindantes del inmueble no guardan relación, además no se haya realizado alguna precisión que justifique dicha diferencia, motivo por el cual, el cargo analizado deviene en inválido.

#### **Lineamiento 4.4: Imposibilidad de la notificación a la dirección física**

***“Si la empresa operadora acredita y explica las razones por las cuales no pudo notificar la resolución a la dirección física indicada en el formulario de reclamo y, aunado a ello, adjunta el cargo de notificación físico, realizado en el domicilio donde se remiten los recibos o el lugar de instalación del servicio o el domicilio señalado en el documento legal de Identificación o Registro Único de contribuyente, el TRASU declarará infundada la queja. En ese sentido, en los supuestos en los que, la empresa operadora eleve un cargo de notificación físico en una dirección diferente a la señala en el formulario de reclamo sin explicar y/o acreditar los motivos de este hecho, se procederá a invalidar dicho cargo, declarándose fundada la queja, acogándose 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)”.***

Análisis de la casuística:

Se declarará infundada la queja por falta de respuesta al reclamo, en el caso que la Empresa Operadora notifique válidamente la Resolución de primera instancia bajo puerta a la dirección domiciliaria donde se emiten los recibos, dejando constancia de este hecho y señalando las características del inmueble, tales como: color de fachada, número de pisos, números de colindantes y datos del notificador (nombre, documento legal de identificación y firma legible), debido a que la dirección señalada por el usuario en el formulario de reclamo es incompleta.

#### **Lineamiento 4.5: Cargo inválido por notificarse a una dirección diferente a la señalada por el Usuario**

***“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 legal de identificación 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, acogéndose la pretensión del usuario siempre que la misma no contravenga con otras disposiciones normativas***



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

***(competencia, que el reclamo se haya presentado de manera extemporánea o se trate de un caso de uso indebido o prohibido del servicio)”.***

Análisis de la casuística:

Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando la Empresa Operadora eleve un cargo de notificación bajo puerta, en el cual se advierte que se realizó dicha diligencia en una dirección distinta a la consignada en el formulario de reclamo, sin precisarse el motivo.

#### **Lineamiento 4.6: Constancia de recepción electrónica**

***“Si La Empresa Operadora eleva una constancia de recepción electrónica del correo electrónico autorizado por el reclamante, y de la revisión de dicho correo se verifica que la dirección de correo electrónico es distinta a la señalada por el usuario, el TRASU declarará fundada la queja. En consecuencia, si el TRASU, verifica que el correo electrónico es distinto al señalado por el usuario se procederá a invalidar el cargo electrónico, declarándose fundada la queja, acogíendose 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)”.***

Análisis de la casuística:

- ✓ Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando la Empresa Operadora eleve una constancia de recepción electrónica a una dirección de correo electrónico la cual no coincide con la señalada por el reclamante al momento de presentar su reclamo.

#### **Lineamiento 4.7: Queja por falta de respuesta interpuesta antes del vencimiento de los plazos para resolver y notificar**

***“Si se verificara que a la fecha de presentación de la queja no habría vencido el plazo máximo con el que contaba la empresa operadora para resolver y notificar la respuesta del reclamo, el TRASU declarará improcedente la queja.”***

Análisis de la casuística:

Se declarará improcedente la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando se advierte que la fecha de presentación de la misma es anterior al plazo máximo con el que cuenta la Empresa Operadora para resolver y notificar la respuesta del reclamo.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

#### **Lineamiento 4.8: Imposibilidad de la notificación al correo electrónico**

***“Si la empresa operadora acredita y explica las razones por las cuales no pudo notificar la resolución al correo electrónico autorizado por el reclamante y, además, eleva el cargo de notificación físico, realizado en el domicilio donde se remiten los recibos o el lugar de instalación del servicio o el domicilio señalado en el Documento Legal de Identificación o Registro Único de contribuyente, el TRASU declarará infundada la queja. En ese sentido, en los supuestos en los que, la empresa operadora eleve un cargo de notificación físico, a pesar que el reclamante autorizó la notificación por correo electrónico sin explicar y/o acreditar los motivos de este hecho, se procederá a invalidar dicho cargo, declarándose fundada la queja, acogíendose 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)”.***

Análisis de la Casuística:

Se declarará infundada la queja por falta de respuesta al reclamo, en caso que la Empresa Operadora notifique válidamente la Resolución de primera instancia bajo puerta a la dirección domiciliaria donde se emiten los recibos, dejando constancia de este hecho y además señala 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), debido a que no se logró notificar de manera exitosa a la dirección de correo electrónico señalado por el Usuario en el formulario de reclamo.

- ✓ Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando la Empresa Operadora omita señalar las razones por las cuales no procedió a notificar la Resolución de primera instancia a la dirección de correo electrónico señalado por el Usuario en el formulario de reclamo y eleve un cargo de notificación bajo puerta con el cual pretende acreditar que se notificó válidamente la Resolución de primera instancia.
- ✓ Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando la Empresa Operadora eleve un cargo de notificación a la dirección donde se emiten los recibos, o documento legal de identificación o instalación, el cual no contiene los requisitos establecidos en el Reglamento de Reclamos, debido a que no fue posible notificar la resolución de primera instancia a la dirección de correo electrónico señalado por el reclamante en el formulario de reclamo

**Lineamiento 4.9: Aplicación del silencio administrativo positivo antes de la presentación de la queja por falta de respuesta al reclamo**



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

***“Si se verificara que la empresa operadora aplicó el silencio administrativo positivo antes de la presentación de la queja por falta de respuesta al reclamo, el TRASU declarará improcedente la queja.”***

Análisis de la Casuística:

Se declara improcedente la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando se advierta que la Empresa Operadora aplicó el silencio administrativo positivo antes de la presentación de la queja.

**Lineamiento 4.10: Empresa Operadora emite la Resolución de Primera Instancia emitida fuera del plazo máximo establecida en la normativa vigente**

***“Si la resolución fue expedida fuera del plazo que establece la norma vigente, el TRASU declarará fundada la queja por infracción de plazos, acogíendose 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)”***

Análisis de la casuística:

Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, puesto que la resolución de primera instancia fue emitida fuera del plazo establecido en la normativa vigente, con lo cual al observarse una infracción en el plazo corresponde acoger la pretensión del usuario.

## **V. APLICACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO**

El Procedimiento de Atención de Reclamos, es un procedimiento de evaluación previa, debido a que necesita del análisis de la primera instancia administrativa (Empresa Operadora), a efectos de emitir su pronunciamiento, respecto de la pretensión del Usuario reclamante. Asimismo, como procedimiento de evaluación previa, puede encontrarse sujeto al silencio administrativo positivo o negativo, en caso de falta de pronunciamiento oportuno.

Al respecto, el Reglamento de Reclamos, establece que, en el procedimiento de reclamo, la primera instancia administrativa, se encuentra sujeta a la aplicación del silencio administrativo positivo, una vez transcurrido los plazos legales establecidos con los que cuenta la Empresa Operadora para emitir pronunciamiento y notificar su decisión, o cuando ésta no hubiere emitido pronunciamiento por algún extremo del reclamo.





No obstante, debe precisarse que, la aplicación del silencio administrado positivo, se encuentra supeditada a que el reclamo haya sido presentado cumpliendo los siguientes requisitos: admisibilidad (por ejemplo, precisar el motivo del reclamo y solicitud concreta) no devenga en extemporáneo en su presentación, se encuentre dentro del ámbito de aplicación del Reglamento de Reclamos, y no contravenga otras disposiciones normativas del OSIPTEL.

Esta última aclaración, es pertinente, considerando que, la Empresa Operadora en su calidad de primera instancia administrativa, se encuentra obligada a brindar respuesta a los reclamos presentados por los Usuarios, independientemente que la materia que éstos cuestionen no se encuentre comprendida dentro del ámbito de su competencia o la presentación del mismo devenga en improcedente. En ese sentido, una queja por falta de respuesta al reclamo, puede ser declarada fundada, al acreditarse la transgresión quejada, sin embargo, el TRASU no ordenara la aplicación del silencio administrativo positivo cuando el reclamo no cumpla con los requisitos detallados en el párrafo precedente.

Por otro lado, en el Reglamento de Reclamos, se ha establecido un plazo de hasta dos (2) años, contados desde la fecha en que se le debió notificar la resolución al reclamante, para solicitar el Silencio Administrativo Positivo, 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 encuentra 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 145° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444<sup>3</sup>- En adelante el TUO de Ley 27444-, 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.





Teniendo en consideración lo señalado anteriormente, a continuación, se desarrollan los lineamientos que viene aplicando el TRASU en materia de aplicación del silencio administrativo positivo.

**Lineamiento 5.1: Empresa Operadora no acredita haber resuelto el reclamo dentro del plazo (Usuario adjunta formulario de reclamo y queja)**

***“Si se advirtiera que el reclamo no hubiera sido resuelto oportunamente por la Empresa Operadora, en su calidad de primera instancia; 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”.***

Análisis de la casuística:

Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando en el expediente tramitado por cargo a solicitud del usuario se evidencia que la empresa operadora no ha cumplido con acreditar que dio respuesta al reclamo dentro del plazo.

**Lineamiento 5.2: Empresa Operadora no acredita haber resuelto el reclamo dentro del plazo (Usuario sólo adjunta formulario de queja)**

***“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”.***

Análisis de la casuística:

Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando en el expediente tramitado por cargo a solicitud del Usuario se evidencia que la Empresa Operadora no ha cumplido con acreditar que dio respuesta al reclamo 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>4</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.

4

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 5.3: Empresa Operadora no acredita que notificó dentro de plazo la Resolución de Primera Instancia**

***“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”.***

Análisis de la casuística:

Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo en aplicación del silencio administrativo positivo, cuando la Empresa Operadora no ha elevado en el expediente el cargo de notificación que acredite haberse notificado la Resolución de primera instancia dentro del plazo establecido.

### **Lineamiento 5.4: Empresa Operadora no remite constancia de recepción electrónica que acredite que notificó la Resolución de Primera instancia dentro del plazo máximo establecido en la normativa vigente**

***“Si se advirtiera que la Empresa Operadora omite elevar la constancia de recepción electrónica 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”.***

Análisis de la casuística:

Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo en aplicación del silencio administrativo, cuando la Empresa Operadora no eleve la constancia de recepción electrónica que acredite haberse notificado la Resolución de primera instancia dentro de plazo.

### **Lineamiento 5.5: Empresa Operadora remite un cargo de notificación o constancia de recepción de correo electrónico fuera del plazo máximo establecido en la normativa vigente**

***“Si se advirtiera que la Empresa Operadora remite el cargo de notificación o constancia de recepción de correo electrónico excediendo el plazo máximo establecido en la norma, el TRASU declarará fundada la queja con aplicación del silencio administrativo positivo, siempre que el reclamo***



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

***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”.***

Análisis de la casuística:

Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo en aplicación del silencio administrativo, cuando la Empresa Operadora, eleve un cargo de notificación o constancia de recepción a correo electrónico en el que se advierte que la fecha consignada se encuentra fuera de plazo.

**Lineamiento 5.6: Empresa Operadora no remite la Resolución de Primera Instancia ni la constancia de recepción de correo electrónico**

***“Si se advirtiera que la Empresa Operadora no remite la Resolución de primera instancia ni la constancia de recepción electrónica, 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”.***

Análisis de la casuística:

Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo en aplicación del silencio administrativo, cuando la Empresa Operadora, no eleve ni la Resolución de primera instancia ni la constancia de recepción electrónica.

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

A continuación, se desarrollan los lineamientos respecto a las quejas por falta de respuesta en las cuales existen algunas excepciones para la aplicación del silencio administrativo positivo.

**Lineamiento 5.7: Empresa Operadora emite Resolución en plazo, elevándose un cargo inválido; no obstante, el reclamo deviene en extemporáneo**

***“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 a la pretensión del reclamante”.***

Análisis de la casuística:



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo sin aplicación del silencio administrativo positivo; cuando el Usuario presente su reclamo por facturación y el plazo máximo legal para presentarlo ya hubiera vencido.

**Lineamiento 5.8: Usuario interpone una queja por falta de respuesta; sin embargo, el reclamo no se encuentra dentro de las materias establecidas en el artículo 28° del reglamento**

***“Si se verifica que la empresa operadora no acreditó que notificó al reclamante dentro del plazo y la materia de reclamo no es de competencia del TRASU, se declarará fundada la queja sin aplicación del silencio administrativo positivo respecto a la pretensión del reclamante.***

Análisis de la casuística:

Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo sin aplicación del silencio administrativo positivo; cuando el Usuario presente un reclamo por fallas de equipo; sin embargo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 28° del Reglamento de Reclamos no constituye una materia de reclamo.

**Lineamiento 5.9: Empresa Operadora emite Resolución en plazo, elevándose un cargo inválido; no obstante, el sustento del reclamo por facturación no se enmarca en lo establecido en el artículo 28° del Reglamento**

***“Si se verifica que la empresa operadora no acreditó que notificó al reclamante dentro del plazo y la materia de reclamo es facturación, sustentado: en la no utilización del servicio, incorrecto calculo o incorrecta aplicación de la tarifa; se declarará fundada la queja sin aplicación del silencio administrativo positivo respecto a la pretensión del reclamante, en tanto, la no utilización del servicio no es un sustento para cuestionar la facturación; asimismo, el incorrecto calculo o incorrecta aplicación de la tarifa el reclamante no explica en qué consistiría ese incorrecto calculo o incorrecta aplicación de la tarifa.”***

Análisis de la casuística

- ✓ Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo sin aplicación del silencio administrativo positivo; cuando el Usuario presente un reclamo por facturación señalando no estar de acuerdo con el incorrecto calculo o incorrecta aplicación de la tarifa, lo cual de acuerdo al artículo 28° del Reglamento de Reclamos si constituye un sustento para cuestionar la



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

facturación; sin embargo, el reclamante no explica en qué constituye ese incorrecto cálculo o incorrecta aplicación de la tarifa.

- ✓ Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo sin aplicación del silencio administrativo positivo; cuando el Usuario presente un reclamo por facturación señalando no haber utilizado el servicio, lo cual de acuerdo al artículo 28° del Reglamento de Reclamos no constituye un sustento para cuestionar la facturación del servicio materia de reclamo.

**Lineamiento 5.10: Usuario alega falta de respuesta; sin embargo, se advierte que corresponde a una solicitud y no la presentación de un reclamo**

***“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”.***

Análisis de la casuística:

Se declarará improcedente la queja por falta de respuesta, cuando se advierte que el código señalado por el usuario, corresponde a una solicitud de baja del servicio o al registro de llamadas, y no a un código de reclamo.

**Lineamiento 5.11: Solicitud extemporánea del silencio administrativo positivo**

***“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”.***

Análisis de la casuística:

Se declarará improcedente la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando el Usuario interpone la queja fuera del plazo máximo que dispone la norma para solicitar la aplicación del silencio administrativo positivo.

## **VI. QUEJAS POR SUSPENSIÓN DE SERVICIO CON RECLAMO EN TRÁMITE**

La normativa vigente que regula el Procedimiento de Atención de Reclamos, establece cuáles son los deberes y derechos de las partes involucradas en dicho procedimiento, desde la presentación del reclamo hasta la emisión y notificación de la resolución que agota la vía administrativa.



Al respecto, el artículo 30° del Reglamento de Reclamos, indica que la presentación de reclamos y recursos de apelación suspenden la ejecución de los actos reclamados, de los que se deriven de éstos, o de las resoluciones recurridas hasta lo resuelto mediante resolución firme o que hubiere causado estado. Asimismo, establece la prohibición de suspender el servicio o requerir el pago del monto materia de reclamo mientras el procedimiento de reclamo se encuentra vigente. En esa misma línea, el artículo 74° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones <sup>5</sup>– en adelante, el TUO de las Condiciones de Uso-, indica que la Empresa Operadora, deberá reactivar el servicio luego de veinticuatro (24) horas de presentado el reclamo.

En ese sentido, del párrafo citado precedentemente, se colige que, un Usuario puede presentar una queja por suspensión del servicio con reclamo en trámite, en los siguientes supuestos:

- a. Cuando la Empresa Operadora suspenda el servicio, a pesar de que el usuario, de manera previa, haya presentado un reclamo por el monto objeto de la suspensión del servicio.
- b. Cuando la Empresa Operadora no reconecte el servicio, dentro de las veinticuatro (24) horas, posteriores a la presentación del reclamo por dicha suspensión o por el monto que motivo la misma.

Es pertinente señalar que, a efectos de analizar una queja 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 la existencia de un reclamo en trámite; en caso contrario, lo alegado por el Usuario ya no podría ser conocido 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 o no para proceder a la suspensión.

- **¿Qué supuestos deben concurrir para analizar la transgresión por suspensión del servicio con reclamo en trámite?**

<sup>5</sup> Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

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
- 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.
- d. El Usuario interpuso un recurso de apelación en plazo y el mismo se encuentre en trámite en el TRASU.

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 para ser resuelto 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.
- b. El usuario no hubiere cumplido con el pago de la parte no reclamada.
- c. Se encuentre amparado en un pronunciamiento previo del OSIPTEL.
- 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 contempladas en el artículo 28 del presente Reglamento, 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 normativa vigente.

Teniendo en consideración lo señalado anteriormente, a continuación, se hace referencia a los lineamientos que viene aplicando el TRASU en materia de suspensión del servicio con reclamo en trámite.

**Lineamiento 6.1: 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)**





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

***“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, siempre que el motivo de la suspensión: (i) no sea ajeno a la materia del presente expediente, (ii) no sea por uso prohibido, (iii) no se trate de suspensión por uso indebido del servicio autorizada por OSIPTEL y/o (iv) no registre una suspensión a solicitud del abonado , y/o (v) no se trate de una suspensión por robo o pérdida de equipo terminal”.***

Análisis de la casuística:

Se declarará 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 encuentre relacionada 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 normativa vigente.

**Lineamiento 6.2: Usuario alega que cuenta con un reclamo en trámite, pese a ello, la Empresa Operadora le suspende el servicio**

***“Si en la queja por suspensión del servicio con reclamo en trámite, se advierte que la empresa operadora omitió elevar el histórico de cortes y suspensiones para verificar si se registra o no la suspensión alegada por el Usuario, el TRASU declarará fundada la queja, debiendo reconectarse el servicio, siempre que el motivo de la suspensión: (i) no sea ajeno a la materia del presente expediente, (ii) no sea por uso prohibido, (iii) no se trate de suspensión por uso indebido del servicio autorizada por OSIPTEL y/o (iv) no registre una suspensión a solicitud del abonado , y/o (v) no se trate de una suspensión por robo o pérdida de equipo terminal”.***

Análisis de la casuística:

Se declarará fundada la queja por suspensión del servicio con reclamo en trámite, toda vez que la empresa operadora omitió elevar el histórico de cortes y suspensiones para verificar si se registra o no la suspensión alegada por el Usuario.

**Lineamiento 6.3: La queja por suspensión del servicio presentada luego de culminado el procedimiento de reclamo**





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

***“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 interponer su 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”.***

Análisis de la casuística:

Se declarará 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 ha concluido.

**Lineamiento 6.4: Queja por Suspensión del servicio presentada cuando existe reclamo por “suspensión del servicio” en trámite**

***“Cuando la queja del usuario estuviera referida a la suspensión de su servicio como consecuencia de un reclamo por suspensión del mismo 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 del servicio”.***

Análisis de la casuística:

Se declarará fundada la queja presentada por suspensión del servicio con reclamo en trámite, toda vez que, de acuerdo a la normativa 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 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 6.5: Usuario alega que la empresa operadora no reactivó el servicio luego de presentado el reclamo por facturación o cobro**

***“Cuando la queja del Usuario estuviera referida a la suspensión de su servicio como consecuencia de la falta de pago de un recibo y la Empresa Operadora acreditara que la suspensión se produjo por no haberse***



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

***cancelado un recibo que no ha sido reclamado, el TRASU declarará infundada la queja”.***

Análisis de la casuística:

Se declarará infundada la queja por suspensión de servicio con reclamo en trámite, cuando la Empresa Operadora señale 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 6.6: Queja por suspensión del servicio presentada cuando la materia de reclamo es “calidad en la prestación del servicio”**

***“Cuando se verifica que la queja por suspensión del servicio ha sido presentada en virtud a un reclamo de calidad en la prestación del servicio, el TRASU declarará infundada la queja, considerando que, la materia controvertida no involucra un monto facturado, por el cual, la empresa operadora haya podido suspender el servicio”.***

Análisis de la casuística:

Se declarará infundada la queja por suspensión de servicio con reclamo en trámite, debido a que la materia de reclamo es diferente a cobro, facturación, contratación no solicitada o suspensión injustificada del servicio.

**Lineamiento 6.7: Empresa Operadora acredita que la suspensión del servicio obedece a la falta de pago de un recibo distinto a la materia de reclamo**

***“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”.***

Análisis de la casuística:

Se declarará infundada la queja por suspensión de servicio con reclamo en trámite, cuando que la Empresa Operadora señale 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

## VII. QUEJA POR REQUERIMIENTO DE PAGO CON RECLAMO EN TRÁMITE

El marco normativo vigente que regula el Procedimiento de Atención de Reclamos, establece mediante el artículo 30° del Reglamento de Reclamos que, a través de la presentación del reclamo e interposición del recurso de apelación, se dejará en suspenso la ejecución de los actos reclamados. Asimismo, la citada norma y el artículo 41° del TULO de las Condiciones de Uso, señalan que la Empresa Operadora no puede exigir el monto materia de reclamo, en tanto el procedimiento se encuentra en trámite. En ese sentido, se advierte que, la Empresa Operadora no podrá exigir el cobro de una deuda cuando previamente haya sido reclamada y, además, deberá suspender la cobranza, luego de presentado el reclamo del monto objeto de cobro.

Respecto a lo señalado precedentemente, un Usuario puede presentar una queja por requerimiento de pago con reclamo en trámite, en los siguientes supuestos:

- a. Cuando la Empresa Operadora requiera el pago, a pesar de que el usuario, de manera previa, haya presentado un reclamo por el monto objeto del requerimiento.
- b. Cuando la Empresa Operadora no suspenda la cobranza, luego de presentado el reclamo por el monto materia de cobro.

Por otro lado, es pertinente precisar que, en una queja por requerimiento de pago con reclamo en trámite, se debe verificar que el Usuario haya acreditado, mediante algún medio probatorio idóneo que la Empresa Operadora viene requiriendo el pago de un monto reclamado y, además que, a la fecha de dicho requerimiento, el procedimiento de reclamo aún se encuentra en trámite.

### ➤ **¿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. 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.
- b. Verificar la existencia de un procedimiento de reclamo en trámite.

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

### **Lineamiento 7.1: Empresa Operadora reconoce haber requerido el pago por error existiendo un reclamo en trámite**

***“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”.***

Análisis de la casuística:

Se declarará fundada la queja por requerimiento de pago con reclamo en trámite, cuando La Empresa Operadora menciona indique que, por error involuntario, requirió el importe reclamado dado que aún se encuentra en trámite, conforme al reclamo presentado por el usuario; además, informa que subsanó el error retirando el importe reclamado.

### **Lineamiento 7.2: Usuario alega requerimiento de pago con reclamo en trámite; sin embargo, no eleva medios probatorios que acrediten la presunta acción o gestión de cobro**

***“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 idóneo 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”.***

Análisis de la casuística:

Se declarará infundada la queja 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 7.3: Queja por requerimiento de pago cuando exista un procedimiento concluido**

***“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***



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

***pagar, el TRASU declarará improcedente la queja por no existir reclamo en trámite”.***

Análisis de la casuística:

Se declarará improcedente la queja por requerimiento de pago con reclamo en trámite, en virtud que la Empresa Operadora 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 7.4: 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**

***“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”.***

Análisis de la casuística

Se declarará 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 7.5: 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**

***“Cuando el requerimiento de pago se sustenta en la información que el asesor de la Empresa Operadora le 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”.***

Análisis de la casuística:

Se declarará 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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

información no constituye una exigencia de pago, dado que no tiene un sentido coactivo.

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

Sobre el particular, el marco normativo vigente del Procedimiento de Atención de Reclamos, ha establecido que las Empresas Operadoras son las encargadas de recibir los reclamos, recurso de apelación y quejas, presentados por los Usuarios, mediante los canales presencial, telefónico y web.

Al respecto, es importante mencionar que, si bien el artículo 31° del Reglamento de Reclamos, establece que la empresa operadora, podrá declarar inadmisibles el reclamo, recurso o quejas por no cumplir con todos los requisitos de admisibilidad, cabe mencionar que dicho pronunciamiento no es un impedimento para que las empresas operadoras se nieguen a recibir el reclamo, recurso o queja interpuestos por los usuarios.

Además, el TRASU, en reiterados pronunciamientos, ha determinado que las empresas operadoras no pueden negarse a recibir los reclamos, recursos y/o quejas que deseen presentar sus Usuarios, ni de manera expresa o tácita, a través de la creación de obstáculos o trabas en la interposición de los mismos, debiendo además atender la presentación en un tiempo razonable.

Por tanto, el impedimento de las Empresas Operadoras en recibir los reclamos, quejas y recursos de apelación, configura una vulneración al Procedimiento de Atención de Reclamos, el cual corresponde ser denunciado a través de una Queja, dado que dicha conducta configura una transgresión normativa que afecta la tramitación de un procedimiento de reclamo, lo cual 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
- El corte de la comunicación telefónica por parte del asesor de la Empresa Operadora, luego que el Usuario manifestó su voluntad de registrar un reclamo, recurso de apelación o queja

Por otro lado, debe señalarse que, en los supuestos en los cuales, los Usuarios cuestionen que la Empresa Operadora no permitió la presentación de un reclamo, recurso de apelación o queja, por el canal presencial o telefónico, se



considera como requisito que el Usuario indique, las circunstancias en las cuales se efectuó la negativa quejada; mientras que, si no se permitió el registro mediante el canal web, el requisito que debe cumplir el usuario, es adjuntar un documento idóneo que acredite el impedimento quejado.

Finalmente, luego de verificarse el cumplimiento de los requisitos señalados en el párrafo precedente, en virtud al principio de presunción de veracidad, se presume que la información o documentación brindada por el Usuario, corresponde a la verdad de los hechos. No obstante, considerando que dicha presunción se trata de una presunción juris tantum, es decir que admite prueba en contrario, corresponde a la Empresa Operadora desvirtuarla.

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

Al respecto, el artículo 37-A del T.U.O. de las Condiciones de Uso, 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”.

Por otro lado, artículo 12° del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por Parte de Operadoras de Servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos<sup>6</sup>- en adelante el Reglamento de Calidad en la Atención- dispone textualmente lo siguiente:

*“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”.*

En tal sentido, se verifica que, la norma citada precedentemente, establece como obligación de las Empresa Operadoras, implementar el Sistema de Registro de Atenciones en los Servicios de Información y Asistencia Telefónica, por lo que, se colige que es está 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>7</sup> que haya motivado dicha comunicación.

Respecto a lo señalado en los párrafos precedentes, se colige que, a efectos de que se pueda analizar una queja por no permitir la presentación de un reclamo, recurso de apelación, queja, mediante el canal telefónico, el Usuario debe ser diligente en precisar, por lo menos, las siguientes circunstancias principales:

1. El canal de atención a través del cual intentó presentar su reclamo (o recurso o queja).
2. La fecha en que se intentó presentar el reclamo (o recurso o queja) ante la empresa operadora.
3. El concepto de dicho reclamo (o la transgresión normativa materia de queja; y, en el caso de recursos y/o quejas, el número o código del reclamo que se encuentra asociado al recurso y/o queja); y adicionalmente, como circunstancias complementarias, podrá indicar el nombre del funcionario que se habría negado a registrar su reclamo, recurso o queja, la hora u otras condiciones.

En caso, de verificarse que el Usuario cumplió con indicar las circunstancias principales, el TRASU, presumirá que corresponde a la verdad de los hechos, por consiguiente, corresponderá a la Empresa Operadora desvirtuar dicha presunción.

Ahora bien, en principio la Empresa Operadora podría desvirtuar la existencia de la comunicación, elevando el Registro de Atenciones Telefónicas correspondiente a la fecha de la negativa señalada por el Usuario al momento de presentar su queja.

Cabe precisar que el Registro de Atenciones Telefónicas puede plasmarse a través de los documentos “Histórico de Transacciones”, “Histórico de Reportes, Reclamos y Variaciones”, “Histórico de Pedidos”, “Histórico de Peticiones”, “Histórico de Consultas”, “Histórico de Reclamos”, “Histórico de Averías”, “Histórico de Incidencias”, soluciones anticipadas de reclamos, registros de reclamos por averías y registros de reclamos por calidad, entre otros., siempre que en estos registros se consignen todas las interacciones telefónicas de los Usuarios

---

7

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.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

No obstante, de verificarse alguna comunicación en el Registro de Atenciones Telefónicas en la fecha señalada por el usuario, la presunción de veracidad no será quebrada, elevando únicamente dicho registro, en tanto que, ahora es necesario desvirtuar que en la comunicación registrada se haya impedido o negado al Usuario el registro del reclamo, apelación o queja, de tal manera que, el medio probatorio idóneo es el audio de la atención telefónica registrada.

Ahora bien, en caso la Empresa Operadora cumpla con elevar el audio correspondiente a la atención telefónica registrada, se procederá a reproducir el mismo, siendo resuelta la queja de acuerdo al contenido de dicho audio.

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

Sobre el particular, es pertinente indicar que, el artículo 43-A<sup>o</sup> del TUO de las Condiciones de Uso, 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 éste último) , acceder directamente, a la presentación de sus reclamos por 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 del reclamo por avería, reclamo, recurso, queja o solicitud derivada de la presente norma formulada, con indicación del número o código de identificación del mismo; y (ii) imprimir la constancia de recepción antes indicada, así como solicitar que dicha constancia sea remitida adicionalmente, al correo electrónico que para tales efectos señale el Usuario o abonado, según corresponda (...).”*

En ese sentido, la norma citada precedentemente, establece que la Empresa Operadora que decida implementar una página web para la recepción de reclamos, recursos y quejas, deberá garantizar el acceso y registro de los mismos, de tal modo que sea un mecanismo alternativo y eficiente.

Ahora bien, a efectos de poder analizar una queja por negativa a la presentación de reclamo, recurso o queja a través de la web, es necesario que el Usuario sea diligente en precisar, las siguientes circunstancias principales:



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

1. El canal de atención a través del cual intentó presentar su reclamo, recurso o queja.
2. La fecha en que se intentó presentar el reclamo, recurso o queja ante la empresa operadora.
3. El concepto del reclamo, la transgresión normativa materia de queja; y, en el caso de recurso o quejas, el número o código del reclamo que se encuentra asociado al recurso o queja que se presente.

Además, considerando que, los inconvenientes en la página web, en principio, no pueden ser interpretados como una negativa para generar un reclamo, recurso de apelación o queja, toda vez que existen circunstancias que son ajenas al ámbito de control de las Empresas Operadoras, que pueden impedir la presentación de los mismos; es por ello que se requiere pruebas idóneas por parte del Usuario para acreditar sus afirmaciones. En ese sentido, a efectos de verificar esta transgresión, el TRASU evalúa como requisito principal que el Usuario cumpla con adjuntar medios probatorios idóneos, tales como las capturas de pantalla 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.

c) **No permitir la presentación de un reclamo, recurso de apelación, queja a través del canal presencial:**

Al respecto, el artículo 8° del Reglamento de Calidad en la Atención, establece lo siguiente:

*“Las empresas operadoras deberán implementar los sistemas necesarios que permitan un adecuado control de las atenciones que se brinden a los Usuarios en todas sus oficinas comerciales, así como el almacenamiento de la información sobre el referido control de las atenciones. Dicho sistema deberá contener como mínimo, información acerca de la fecha y la hora (a nivel de minutos) de arribo de cada Usuario a la oficina comercial de la empresa operadora.*

Por otro lado, el artículo 6° de la norma señalada precedente, señala que:

*“(…) cuando se produzcan eventos de inoperatividad en los sistemas de atención, las empresas operadoras deberán implementar mecanismos alternativos que permitan la realización de los trámites críticos de los Usuarios ante la inoperatividad de sus sistemas de atención.*

*Para efectos de este artículo, se considerarán como trámites críticos, la suspensión del servicio por motivo de robo, hurto o extravío del equipo terminal móvil, reporte de averías, formulación de reclamos, presentación de recursos y quejas por parte de los Usuarios.”*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

En ese sentido, de lo señalado en los párrafos precedentes, se verifica que, la Empresa Operadora, se encuentran obligada a contar con un Registro de Atenciones en Oficina, en el cual se registren las atenciones brindadas a sus Usuarios en todas sus oficinas comerciales. Asimismo, se garantiza que los Usuarios puedan registrar sus reclamos, recurso de apelación y quejas, a pesar que el sistema de atención presencial de la Empresa Operadora se encuentre inoperativo.

Ahora bien, conforme al criterio del TRASU, a efectos de verificar la existencia de una negativa a la presentación de reclamos, recursos o quejas a través de la vía presencial, por parte de las empresas operadoras, corresponde a los Usuarios señalar como circunstancias principales:

1. Oficina de atención en la que ocurrió la negativa a presentar su reclamo, recurso o queja.
2. La fecha y hora aproximada en que se intentó presentar el reclamo, recurso o queja ante la empresa operadora.
3. El concepto de dicho reclamo, la transgresión normativa materia de queja; y, en el caso de recursos o quejas, el número o código del reclamo que se encuentra asociado al recurso o queja.
4. Nombre del asesor de la Empresa Operadora que se negó a brindar la atención.

En el supuesto que el Usuario haya cumplido con indicar las circunstancias principales, señaladas en el párrafo precedente, se presumirá que lo afirmado por el usuario, corresponde la verdad de los hechos; por consiguiente, corresponderá a la Empresa Operadora desvirtuar dicha afirmación, elevando, el Registro de Atenciones en Oficina de la fecha en que el Usuario alega que se habría impedido o negado la presentación de su reclamo, recurso de apelación o queja.

Sin embargo, en el supuesto que, se verifique en el Registro de Atenciones en Oficina, alguna atención en la fecha indicada por el usuario, corresponderá a la Empresa Operadora, explicar y acreditar que no ha cometido la transgresión quejada.

Teniendo en consideración lo señalado anteriormente, a continuación, se hace referencia a los lineamientos que viene aplicando el TRASU en materia de no permitir la presentación de reclamo, recurso o queja.

**Lineamiento 8.1: Usuario no precisa las circunstancias por las cuales se efectuó la negativa a la presentación del reclamo, recurso o queja**

***“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***



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

***intentó presentar su reclamo, recurso o queja, el TRASU declarará infundada la queja”.***

Análisis de la casuística:

Se declarará infundada la queja por negativa a la presentación del reclamo, cuando el Usuario no sea diligente en precisar las circunstancias principales, que acrediten la presunta transgresión, tales como la fecha y el canal (presencial, telefónico o web) que utilizó para intentar presentar su reclamo, recurso o queja.

**Lineamiento 8.2: Usuario precisa las circunstancias de la negativa a la presentación de reclamo, recurso o queja; no obstante, la Empresa Operadora acredita que registró el reclamo**

***“Si, pese a que el Usuario señalara las circunstancias principales de la negativa a la presentación de reclamo, recurso o queja, la Empresa Operadora acreditará el registro del reclamo por el concepto y en la fecha señalada por el primero, el TRASU declarará infundada la queja”.***

Análisis de la casuística:

Se declarará infundada la queja por no 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 8.3: Usuario no acredita la negativa tratándose de un reclamo, recurso o queja que intentó registrar a través de la página web de la Empresa Operadora**

***“Si el Usuario presentara una queja por no permitir la presentación del reclamo, recurso o queja a través de la página web de la Empresa Operadora y no adjuntara las capturas de pantalla 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 o queja, el TRASU declarará infundada la queja”.***

Análisis de la casuística:

Se declarará infundada la queja por no registrar el reclamo, recurso o queja del usuario, toda vez que el Usuario no ha adjuntado las capturas de pantalla con las cuales acredite que no logró presentar el reclamo, recurso o queja a través de la página web a fin de verificar si dichos inconvenientes fueron los que obstaculizaron el registro y que son atribuibles a la Empresa Operadora.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**Lineamiento 8.4: Empresa Operadora reconoce la negativa de la presentación de reclamo a través de la página web**

***“Si el Usuario presentara una queja por no permitir la presentación del reclamo, recurso o queja a través de la página 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 o queja en la fecha en que el Usuario habría intentado registrar su presentación”.***

Análisis de la casuística:

Se declarará fundada la queja por no permitir la presentación del reclamo, recurso o queja, toda vez que la Empresa Operadora reconoce no haber podido generar el registro del reclamo, recurso o queja a través de la página web debido a fallas técnicas en su sistema, motivo por el cual regularizó la disconformidad.

**Lineamiento 8.5: Empresa Operadora eleva el audio de grabación mediante el cual se puede advertir la negativa a registrar el reclamo, recurso o queja**

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

Análisis de la casuística:

Se declarará fundada la queja por no permitir la presentación del reclamo, recurso o queja, 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 al asesor de la Empresa Operadora su deseo de elevar su reporte de calidad a reclamo y manifestar su disconformidad con la facturación emitida.

**Lineamiento 8.6: Usuario eleva las “capturas de pantalla” en las cuales se evidencia que pese a haber cumplido con registrar todos los datos en la página web para generar su reclamo, recurso o queja, el sistema no le permitió el registro del mismo**

***“Si el Usuario precisara las circunstancias principales de la negativa mediante la página web y, adicionalmente, eleva los medios probatorios***



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

***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, o queja en la fecha en que el Usuario habría intentado registrar su presentación”.***

Análisis de la casuística:

Se declarará fundada la queja por no permitir la presentación del reclamo, recurso o queja, en tanto cumple con elevar las “capturas de pantalla” en las cuales se evidencia que 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 el reclamo, recursos o queja del Usuario.

**Lineamiento 8.7: Usuario precisa las circunstancias de la negativa la presentación del reclamo, recurso o queja; no obstante, la Empresa Operadora no eleva el registro correspondiente**

***“Si el Usuario precisara las circunstancias principales de la negativa a la presentación del reclamo, recurso o queja, correspondiente al canal presencial o telefónico; sin embargo, la empresa operadora no elevara el registro de atenciones en oficina para las atenciones presenciales o histórico de peticiones o histórico de transacciones para las atenciones telefónicas, el TRASU declarará fundada la queja, ordenándose el registro del reclamo, recurso o queja en la fecha en que el Usuario habría intentado registrar su presentación”.***

Análisis de la casuística

Se declarará fundada la queja por no permitir la presentación del reclamo, recuso o queja, debido a que la empresa operadora no elevó el “histórico de transacciones e histórico de peticiones”.

**Lineamiento 8.8: Usuario precisa las circunstancias de la negativa a la presentación del reclamo, recurso y queja; no obstante, la Empresa Operadora eleva el histórico de interacciones e históricos de peticiones**

***“Si el Usuario precisara las circunstancias principales de la negativa a la presentación del reclamo, recurso o queja, mediante el canal telefónico, y la empresa operadora elevará el histórico de interacciones e históricos de peticiones, en el cual no se verifique algún registro de comunicación en la fecha señalada por el usuario, el TRASU declarará infundada la queja”.***



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

#### Análisis de la casuística

Se declarará infundada la queja por no permitir la presentación del reclamo vía telefónica, en tanto la Empresa Operadora cumplió con elevar el “histórico de interacciones e históricos de peticiones” documento con el cual acreditó que no se registró la atención en la oficina en la fecha indicada por el Usuario.

**Lineamiento 8.9: Usuario precisa las circunstancias de la negativa a la presentación del reclamo, recurso o queja; no obstante, si bien la Empresa Operadora eleva el registro de atenciones en oficina no desvirtúa que dicho registro, corresponda a la negativa quejada por el Usuario**

***“Si el Usuario precisara las circunstancias principales de la negativa a la presentación, a través del canal presencial, y la empresa operadora elevará el registro de atenciones en oficina, en el cual se observe un registro de atención en la fecha indicada por el usuario, sin embargo, la empresa operadora no desvirtúa que dicho registro, corresponda a la negativa quejada por el usuario, el TRASU declarará fundada la queja, ordenándose el registro del reclamo, recurso o queja en la fecha en que el Usuario habría intentado registrar su presentación”.***

#### Análisis de la casuística:

Se declarará fundada la queja por no permitir la presentación del recurso de apelación, en tanto la empresa operadora cumplió con elevar el “registro de atenciones en oficina”; sin embargo, no desvirtúa que dicho registro, corresponda a la negativa quejada por el usuario.

## IX. QUEJA POR NO ELEVAR LA QUEJA

Sobre el particular, de conformidad a lo establecido en el artículo 74° del Reglamento de Reclamos, la Empresa Operadora deberá elevar al TRASU, la queja registrada por el usuario, en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de su presentación.

Al respecto, el artículo 70° de Reglamento de Reclamos, señala que, son objeto de cuestionamiento, mediante una queja, las siguientes materias:

1. *Cuando haya operado el silencio administrativo positivo.*
2. *Suspensión o corte del servicio durante el procedimiento de reclamo, salvo que se proceda conforme al artículo 30.*
3. *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.*





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

4. *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.*
5. *Cuando corresponda elevar el recurso de apelación y éste no haya sido elevado.*
6. *Cualquier otro defecto de tramitación que implique una trasgresión normativa durante el procedimiento de reclamo.*
7. *Otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTEL.*

No obstante, el artículo 34° del Reglamento de Reclamos dispone que:

(...)

*“Cuando el Usuario solicite que se declare que ha operado el silencio administrativo positivo y esta petición sea acogida por la Empresa Operadora, no será exigible a ésta última la obligación de elevar la queja ante el Tribunal.*

*En ambos casos, la empresa operadora debe comunicar al usuario a través de cualquier medio que permita dejar constancia de dicha comunicación, sobre la aplicación del silencio administrativo positivo”.*

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

**Lineamiento 9.1: Empresa Operadora aplica el Silencio Administrativo Positivo antes de la presentación de la queja por falta de respuesta**

***“Si se verificara que la Empresa Operadora aplicó el Silencio Administrativo Positivo antes de la fecha de presentación de la queja por no elevar la queja, el TRASU declarará infundada la queja”.***

Análisis de la casuística:

Se declarará infundada la queja por no elevar la queja, en tanto la Empresa Operadora haya aplicado el silencio administrativo positivo antes de la fecha de la presentación de la queja por no elevación de la queja.

**Lineamiento 9.2: Empresa Operadora aplica el Silencio Administrativo Positivo después de la presentación de la queja por falta de respuesta**

***“Si se verificara que la Empresa Operadora aplicó el Silencio Administrativo Positivo después de la fecha de presentación de la queja, el TRASU declarará fundada la queja, ordenándose que la Empresa Operadora aplique el silencio administrativo positivo al reclamo, conforme a lo indicado en sus descargos.”***





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

## Análisis de la casuística

Se declarará fundada la queja por no elevación de la queja, en tanto la Empresa Operadora haya aplicado el silencio administrativo positivo en forma posterior a la fecha de la presentación de la queja por no elevar la queja.

### **X. QUEJA POR NO ELEVAR EL RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO**

Sobre el particular, de acuerdo a lo señalado en el artículo 61° del Reglamento de Reclamos, la Empresa Operadora, se encuentra obligada a elevar el recurso de apelación al TRASU en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación; no obstante, si se verifica que el recurso de apelación se elevó de manera extemporánea o tardía, de acuerdo al artículo 68° del mencionado Reglamento, se presumirá que, la Empresa Operadora ha reconsiderado su decisión y reconocido el sustento del reclamo del usuario, declarando a favor de éste el reclamo presentado, siempre y cuando, el reclamo y el recurso hayan sido interpuestos de conformidad a lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos.

Por otro lado, el artículo 34° del citado Reglamento dispone que, en el caso que la Empresa Operadora aplique el silencio administrativo al reclamo presentado, no será exigible a esta última la obligación de elevar el recurso de apelación ante el Tribunal. En esa línea, el artículo 62° del Reglamento de Reclamos, señala que no será exigible la elevación del recurso de apelación si la Empresa Operadora acogió en su integridad la pretensión del Usuario contenida en su recurso de apelación, dentro del plazo que contaba para elevar dicho recurso. En ese sentido, ante la presentación de una queja por no elevación del recurso de apelación, el TRASU corroborará si la Empresa Operadora cumplió con elevar el recurso de apelación dentro del plazo, y de no ser así, adicionalmente, verificará si la Empresa Operadora justifica dicho incumplimiento en algún eximente, en cuyo caso, deberá acreditar que: i) aplicó el silencio administrativo positivo al reclamo presentado o ii) acogió en su integridad la pretensión contenida en el recurso de apelación, en el plazo que contaba para elevarlo. Por tanto, si la Empresa Operadora no eleva el recurso de apelación en plazo, y adicionalmente no acredita que se encontraba dentro de los supuestos de inexigibilidad de su elevación, el TRASU declarará fundada la queja, ordenando que se acoja la pretensión del usuario.

Teniendo en consideración lo señalado anteriormente, a continuación, se hace referencia a los lineamientos que viene aplicando el TRASU en materia de no elevación del recurso de apelación.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

#### **Lineamiento 10.1: Empresa Operadora eleva el recurso de apelación fuera del plazo**

***“Si se verificara que, el recurso de apelación obra en los sistemas del TRASU, sin embargo, se observara que la fecha de elevación fue extemporánea, el TRASU declarará fundada la queja, acogiendo la pretensión del usuario.***

Análisis de la casuística:

Se declarará fundada la queja por no elevar el recurso de apelación, debido que, de la revisión del sistema de seguimiento de expedientes del TRASU se verifica que la empresa operadora elevó el recurso de apelación fuera del plazo máximo establecido en la normativa vigente.

#### **Lineamiento 10.2: Empresa Operadora aplica el Silencio Administrativo Positivo antes de la presentación de la queja**

***“Si se verificara que la Empresa Operadora aplicó el Silencio Administrativo Positivo antes de la fecha de presentación de la queja por no elevar el recurso de apelación, el TRASU declarará infundada la queja”***

Análisis de la casuística:

Se declarará infundada la queja por no elevar el recurso de apelación, en tanto la Empresa Operadora aplicó el silencio administrativo positivo antes de la fecha de la presentación de la queja por no elevar el recurso de apelación.

#### **Lineamiento 10.3: Empresa Operadora aplica el Silencio Administrativo Positivo después de la presentación de la queja por falta de respuesta**

***“Si se verificara que la Empresa Operadora aplicó el Silencio Administrativo Positivo después de la fecha de presentación de la queja por no elevar el recurso de apelación, el TRASU declarará fundada la queja, ordenándose que la Empresa Operadora aplique el silencio administrativo al reclamo, conforme a lo indicado por ésta.”***

Análisis de la casuística:

Se declarará fundada la queja por no elevar el recurso de apelación, en tanto la Empresa Operadora aplicó el silencio administrativo positivo de manera posterior a la fecha de la presentación de la queja por no elevar el recurso de apelación.

## **XI. QUEJA POR OTROS DEFECTOS DE TRAMITACIÓN**



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

Las normas que regulan el procedimiento de atención de reclamos, establecen cuáles son las quejas que los Usuarios pueden presentar cuando consideren que las Empresas Operadoras no están cumpliendo con el procedimiento de reclamos.

Asimismo, el artículo 32° del Reglamento establece que: *“Las quejas serán declaradas improcedentes cuando: (...) 3. No se refiera a un procedimiento de reclamo o no esté comprendida en los supuestos del artículo 70° del presente Reglamento”*.

En ese sentido, de verificarse que la materia a la cual se circunscribe la pretensión del reclamante no se encuentra comprendida dentro de los supuestos establecido en el artículo 70° del Reglamento de Reclamos, el TRASU declarará improcedente la queja.

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

#### **Lineamientos 11.1: Queja presentada por el Usuario no es materia de queja**

***“Si se verificara que el sustento de la queja no se encuentra comprendida dentro de lo establecido en el artículo 70° del Reglamento, el TRASU declarará improcedente la queja”***.

Análisis de la casuística:

Se declarará improcedente la queja por otros defectos de tramitación, en tanto, que el sustento de la queja no se encuentra comprendido en el artículo 70° del Reglamento.

#### **Lineamiento 11.2: Queja presentada por el Usuario constituye una reiteración de reclamo presentado**

***“Si se verificara que el sustento de la queja no se encuentra comprendido dentro de lo establecido en el artículo 70° del Reglamento, toda vez que lo alegado por el Usuario es una reiteración del reclamo, el TRASU declarará improcedente la queja”***.

Análisis de la casuística:

Se declarará improcedente la queja por otros defectos de tramitación, en tanto, que el sustento de la queja no se encuentra comprendido en el artículo 70° del Reglamento, toda vez que lo alegado por el Usuario es una reiteración del reclamo.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

### **Lineamiento 11.3: Queja presentada por el Usuario constituye un reclamo**

***“Si se verificara que el sustento de la queja no se encuentra comprendida dentro de lo establecido en el artículo 70° del Reglamento, toda vez que lo alegado por el Usuario corresponde a un reclamo, el TRASU declarará improcedente la queja.”***

Análisis de la casuística:

Se declarará improcedente la queja por otros defectos de tramitación, en tanto, que el sustento de la queja no se encuentra comprendido en el artículo 70° del Reglamento, toda vez que lo alegado por el Usuario corresponde a un reclamo.

### **Lineamiento 11.4: Queja presentada por el Usuario constituye un recurso de apelación**

***“Si se verificara que el sustento de la queja no se encuentra comprendido dentro de lo establecido en el artículo 70° del Reglamento, toda vez que lo alegado por el Usuario corresponde ser analizado en un recurso de apelación, el TRASU declarará improcedente la queja”.***

Análisis de la casuística:

Se declarará improcedente la queja por otros defectos de tramitación, en tanto, que el sustento de la queja no se encuentra comprendido en el artículo 70° del Reglamento, toda vez que lo alegado por el Usuario corresponde a un recurso de apelación.

### **Lineamiento 11.5: Falta de respuesta al recurso de apelación o queja**

***“Si se verificara que el cuestionamiento del Usuario versa sobre la falta de respuesta al recurso de apelación o queja, el TRASU declarará improcedente la queja.”***

Análisis de la casuística:

Se declarará improcedente la queja por otros defectos de tramitación, toda vez que el Usuario cuestiona la falta de respuesta al recurso de apelación o queja, lo cual no se encuentra comprendido en el artículo 70° del Reglamento.