



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
QUEJA

EXPEDIENTE N° 0016920-2023/TRASU/ST-RQJ

RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN N° 0049968-2023-TRASU/OSIPTEL

Lima, 13 de julio de 2023

RECLAMANTE	: [REDACTED]
EMPRESA OPERADORA	: VIETTEL PERU S.A.C.
SERVICIO	: [REDACTED]
CÓDIGO DE LA QUEJA	: 1401364
REFERENCIA	: Carta N° RQ-00209-23/GAC-RRP de fecha 19/05/2023
ESCRITO DE QUEJA	: De fecha 16/05/2023, Otros defectos de tramitación – Impedir o negar la validación de condición de abonado
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: INFUNDADA

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

I. ANTECEDENTES:

1. El 16 de mayo de 2023, el RECLAMANTE presentó una queja manifestando que LA EMPRESA OPERADORA no le habría permitido la presentación de su reclamo precisando que *"el 4/05/2023 entre las 8: 40 - 9:00 am se comunicó desde su móvil y la asesora Marilú Cueva tomo sus datos para corroborar su titularidad entre ellos la fecha de emisión del DNI a lo que mencione la misma que no correspondía con la de su sistema" Sic*
2. Con fecha 07 de junio de 2023, este Tribunal emitió la Resolución N° 0040893-2023-TRASU/OSIPTEL mediante la cual otorga a LA EMPRESA OPERADORA el plazo de cinco (5) días hábiles a fin que cumplan con remitir la información requerida, disponiendo:
 1. Poner en conocimiento de LAS PARTES la ampliación del plazo para resolver el presente recurso de apelación.
 2. Solicitar a EL RECLAMANTE remitir a esta instancia la copia legible de su Documento Nacional De Identidad (D.N.I), dónde se pueda apreciar la fecha de emisión del referido documento.
3. Al respecto, cumplido el plazo otorgado a LA EMPRESA OPERADORA sin haber recibido la respuesta correspondiente; este Tribunal emitirá pronunciamiento en base a la documentación obrante en el expediente.

II. CUESTIÓN PREVIA

4. Antes de entrar en análisis de la transgresión alegada, resulta necesario manifestar que, en el procedimiento de atención de reclamos de los servicios públicos de telecomunicaciones, que se tramita en el TRASU, las quejas constituyen un remedido

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
QUEJA

EXPEDIENTE N° 0016920-2023/TRASU/ST-RQJ

RESOLUCIÓN FINAL

procesal que busca corregir las infracciones o transgresiones a las normas establecidas en dicho procedimiento.

5. Debido a ello, las quejas de 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.
6. Por otra parte, cabe indicar que el inciso 1 del artículo 86° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, la autoridad a cargo de la tramitación del procedimiento tiene la obligación de actuar dentro del ámbito de su competencia y conforme a los fines para los que les fueron conferidas sus atribuciones¹.
7. En ese orden de ideas, este Tribunal advierte que si bien obra en el expediente el formulario de queja por “por la negativa a recibir el reclamo vía telefónica”; cabe precisar que, de la totalidad de los argumentos expuestos por EL RECLAMANTE se advierte que el sustento está referido a una transgresión por “otros defectos de tramitación - impedir o negar la validación de condición de abonado”; dado que el usuario solicita al “TRASU verifique si hay datos que transgreden el derecho constitucional a la privacidad” Sic.
8. En ese sentido, este Tribunal procederá a atender la queja interpuesta por el reclamante en merito a la transgresión advertida por otros defectos de tramitación referida al impedimento o negativa a la validación de condición de abonado.

ANALISIS DE LA TRANSGRESIÓN

9. Mediante Resolución de Gerencia General N° 00002-2021-GG/OSIPTEL² se aprobaron los “*Lineamientos para la Validación de la Condición de Abonado o Usuario en la Presentación de Reclamos, Recursos de Apelación y Quejas*”, determinándose, según el medio de presentación del reclamo, recurso o queja (personal, telefónico y web) y el tipo de servicio contratado (postpago o control), la utilización del sistema de verificación biométrica de huella dactilar o la validación de datos personales o del servicio, con la finalidad de validar la condición de abonado o usuario y evitar la participación de terceros ajenos al procedimiento de reclamo con mala fe procesal.
10. Al respecto, en los “*Lineamientos para la Validación de la Condición de Abonado o Usuario en la Presentación de Reclamos, Recursos de Apelación y Quejas*”, se ha establecido que la validación de la condición de abonado podrá llevarse a cabo a través de los siguientes canales, presencial, telefónico o web, quedando validada dicha condición en los siguientes casos:

¹ TUO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 86°.- Deberes de las autoridades en los procedimientos

Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:

(...) 1. Actuar dentro del ámbito de su competencia y conforme a los fines para los que les fueron conferidas sus atribuciones.

² Publicada el 7 de enero de 2021 y vigente desde el 1 de marzo de 2021.

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
QUEJA
EXPEDIENTE N° 0016920-2023/TRASU/ST-RQJ
RESOLUCIÓN FINAL

“Canal Personal: En caso que el abonado del servicio sea una persona jurídica, la empresa operadora debe requerir a su representante legal: **(i)** la exhibición de la vigencia de poder respectiva, y **(ii)** la exhibición de su documento legal de identificación o la verificación biométrica de su huella dactilar (...)

Canal Telefónico: Para validar la condición de abonado nacional, la empresa operadora solicita que se indique el número documento legal de identidad del abonado y la fecha de emisión de dicho documento, luego de ello realiza de manera aleatoria dos (2) de cualquiera de las siguientes preguntas de validación: **a)** nombre del padre, **b)** nombre de la madre, **c)** lugar de nacimiento, y/o **d)** fecha de nacimiento, para una validación exitosa se requiere que se brinde el número del documento de identidad y la fecha correcta de su emisión, así como que ambas preguntas de la validación sean contestadas de forma correcta(...)

Canal Web: Para validar la condición de abonado nacional la empresa operadora solicita que se indique el número documento de identidad del abonado y la fecha de emisión de dicho documento, luego de ello realiza de manera aleatoria dos (2) de cualquiera de las siguientes preguntas de validación: a) nombre del padre, b) nombre de la madre, c) lugar de nacimiento, y d) fecha de nacimiento. Para una validación exitosa se requiere que se brinde el número correcto del documento de identidad y la fecha correcta de su emisión, así como ambas respuestas sean contestadas de forma correcta (...)

11. Complementariamente, el artículo 25° del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones³ (en adelante, el T.U.O. del Reglamento), dispone que “Las empresas operadoras deben implementar y aplicar los lineamientos establecidos para la validación de la condición de abonado o usuario, que apruebe la Gerencia General del OSIPTEL. Tales lineamientos se aplican independientemente del canal de atención y/o servicio objeto del reclamo. En aquellos casos en los cuales no se logre validar la condición de abonado o usuario, la empresa operadora informa al solicitante de dicha situación, y que no puede presentar, en esta oportunidad, el reclamo, apelación o queja, según corresponda”.
12. En ese sentido, corresponde a LA EMPRESA OPERADORA verificar el cumplimiento de la validación de la condición de abonado y/o usuario en el reclamo, recurso de apelación y queja presentadas.
13. Ahora bien, conforme al Precedente de Observancia Obligatoria de fecha 24 de junio de 2015⁴, establece que “las empresas operadoras deberán ofrecer como medio probatorio el Registro de Atenciones Telefónicas⁵ correspondiente a la fecha de negativa señalada por los usuarios al momento de presentar sus quejas.”

³ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 99-2022-CD/OSIPTEL.

⁴ Resolución N° 1, emitida el 14 de abril de 2015, correspondiente al Expediente N° 02674-2015/TRASU/ST-RQJ

⁵ Conforme a lo señalado en el Precedente, 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”, etc., siempre que en estos registros se consignen todas las interacciones telefónicas de los usuarios. (Subrayado agregado)

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
QUEJA

EXPEDIENTE N° 0016920-2023/TRASU/ST-RQJ

RESOLUCIÓN FINAL

14. Complementariamente, señala que “el contenido de la comunicación telefónica a través de la cual se atendió al usuario, se podrá verificar con el medio probatorio que consistirá en el audio de dicha comunicación telefónica”.
15. Al efecto, LA EMPRESA OPERADORA ha remitido el audio de la comunicación telefónica sostenida de fecha 04 de mayo de 2023 entre EL RECLAMANTE y su representante, en la cual se advierten los siguientes hechos:
- (i) La representante de LA EMPRESA OPERADORA solicita al usuario brinde la fecha de emisión de su documento nacional de identidad.
 - (ii) EL RECLAMANTE señala que la fecha de emisión es 23 de abril de 2018.
 - (iii) La representante de LA EMPRESA OPERADORA pregunta si realizó alguna actualización a su D.N.I.
 - (iv) EL RECLAMANTE responde que “no”.
 - (v) La representante de LA EMPRESA OPERADORA informa que, de la validación en su sistema, la fecha de emisión del D.N.I. no coincide y que no puede presentar, en esta oportunidad, el reclamo.
16. De lo expuesto anteriormente, se advierte que el representante de la empresa no se negó o impidió a la validación de condición de abonado; sino que, de la verificación de sus sistemas para la validación de la condición de abonado y/o usuario en el reclamo, se obtuvo la calificación que no se ha logrado la validación de la de condición de abonado de EL RECLAMANTE; por lo tanto, no se evidencia una negativa para a la validación de condición de abonado por parte de LA EMPRESA OPERADORA.
17. Por otra parte, este Tribunal otorgo a EL RECLAMANTE el plazo de cinco (5) días hábiles con el objeto que cumplan con remitir la copia legible de su Documento Nacional De Identidad (D.N.I), dónde se pueda apreciar la fecha de emisión del referido documento. No obstante, el usuario no ha cumplido con remitir la información requerida a fin que esta instancia cuente con la información suficiente que permita emitir pronunciamiento.
18. En consecuencia, al no haberse acreditado la negativa por parte de LA EMPRESA OPERADORA para validar la condición de abonado del servicio, corresponde declarar **infundada** la presente queja.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución de Consejo Directivo N° 99-2022-CD/OSIPTEL. (Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL (Resolución que aprueba la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones), los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL (Resoluciones N° 00001-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, 00002-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, Resolución N° 01-98-LIN-TRASU-OSIPTEL, Resolución N° 01-99-LIN-TRASU-OSIPTEL y Resolución N° 01-2000-LIN-TRASU-OSIPTEL), así como el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General) y



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
QUEJA

EXPEDIENTE N° **0016920-2023/TRASU/ST-RQJ**

RESOLUCIÓN FINAL

el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

HA RESUELTO:

Denegar a EL RECLAMANTE su solicitud, declarando **INFUNDADA** la queja por otros defectos de tramitación – impedir o negar la validación de condición de abonado.

Firmado digitalmente por:ARRUE
FLORES Jorge Luis FAU
20216072155 soft

***Vocal de la Sala Unipersonal 25 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios***

Idt

Información Importante:

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