



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSIPTEL
ST-TRASU

FOLIOS

5

EXPEDIENTE N° 04386-2016/TRASU/ST-RQJ
QUEJA
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 19 de Abril del 2016

RECLAMANTE	:	
SERVICIO TELEFÓNICO	:	
RECLAMO EN 1º INSTANCIA	:	MVC-7-3808-2016
EMPRESA OPERADORA	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
REFERENCIA	:	Documentación elevada por EL RECLAMANTE de fecha 15 de febrero de 2016.
ESCRITO DE QUEJA	:	De fecha 03 de febrero de 2016, por no permitir la presentación de la queja por negativa a generar el reclamo.
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	FUNDADA

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

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE señala según el audio de queja que: *"El 03 de febrero de 2016, se comunicó vía telefónica con LA EMPRESA OPERADORA, con la intención de presentar una queja por negativa a generar el reclamo por la calidad del servicio de internet, precisando lo siguiente:*

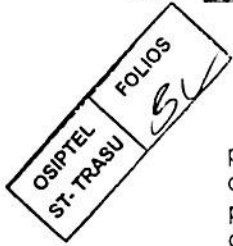
El día 03.02.2016 a la 1:40 pm, me comuniqué con el servicio de atención y asistencia de la empresa operadora 7900123, para generar un reclamo por inconvenientes con el servicio de acceso a internet en mi servicio de telefonía móvil (no poder navegar en cobertura 4G), siendo atendido por el Sr. Nizama, quien se identificó como asesor de la empresa, derivándome al área de reclamos, proseguidamente en el área de reclamos fui atendido por el señor Cristian Portugal, quien me solicitó mis datos para generar el reclamo, derivándome a la Srta Patricia Torres, quien también informó que me derivaría al área de reclamos mas cortó la llamada luego de más de 30 minutos de conversación, impidiéndome generar el reclamo. Ese mismo día a las 2.45 pm aproximadamente me comuniqué nuevamente con el servicio de atención y asistencia de la EO al 7900123, siendo atendido por la asesora Balbuena a quien le indiqué mi intención de generar una queja por no permitirme generar el reclamo, ante ello, me derivó al área de queja donde se me derivó con la srta Celeste Pareja quien tomó mis datos y me informó que me derivaría nuevamente al área de queja, finalmente me contestó el señor Pablo Flores informándome que si deseo interponer una queja, debo hacerlo de manera presencial. E por esa razón que deseo interponer mi queja, por motivo de no permitirme presentar una queja por telefono, por motivo de no permitirme generar un reclamo por mal servicio de acceso a internet desde mi equipo terminal móvil encontrándome dentro de la zona de cobertura

2. El artículo 70° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ (en adelante, el Reglamento) señala que, el usuario podrá presentar una queja: (i) cuando haya operado el silencio administrativo positivo; (ii) suspensión o corte del servicio durante el procedimiento de reclamo, salvo que se

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL de fecha 07 de mayo de 2015, el cual entró en vigencia el 03 de agosto de 2015.



EXPEDIENTE N° 04386-2016/TRASU/ST-RQJ
QUEJA
RESOLUCIÓN FINAL



proceda conforme al artículo 30°; (iii) por el requerimiento de pago del monto reclamado; o por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo; (iv) por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja; o por la negativa a otorgar el número o código de identificación del reclamo, recurso o queja; (v) cualquier otro defecto de tramitación que implique una transgresión normativa durante el procedimiento de reclamo; y (vi) otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTEL.

3. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 74° del Reglamento, las empresas operadoras cuentan con un plazo no mayor de 3 días hábiles para elevar a este Tribunal las quejas presentadas; en caso contrario, en aplicación de lo establecido en el artículo 76° del Reglamento, la presente instancia se pronunciará sobre la base de las afirmaciones del usuario y la documentación alcanzada.
4. Sobre el particular, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA no cumplió con la obligación de elevar a la presente instancia la queja formulada por EL RECLAMANTE; por tanto, este Tribunal resolverá la queja sobre la base de las afirmaciones de EL RECLAMANTE y de la documentación alcanzada.
5. Asimismo, el artículo 8° del Reglamento establece que:

"En la atención y tramitación de reclamos, recursos y quejas, las empresas operadoras se encuentran prohibidas de:

1. Impedir o negar la presentación de reclamos, recursos y quejas, bajo cualquiera de las formas establecidas en el presente Reglamento
2. Emitir opinión previa con relación al resultado del procedimiento
3. Impedir o negar el acceso al expediente, si el usuario lo solicitara.
4. Omitir proporcionar al usuario el código o número de reclamo, recurso o queja, al momento de su presentación o si el usuario lo solicitara
5. Omitir brindar información al usuario sobre la ubicación del expediente y el estado del trámite, si el usuario lo solicitara.
6. Omitir expedir copias simples o certificadas del íntegro o parte del expediente, si el usuario lo solicitara, siempre que se sujete a lo establecido en el tercer párrafo del artículo 10°.
7. Impedir y/o negar la autorización al usuario del pago de la parte no reclamada; o no permitir el pago de la parte no reclamada." (Subrayado agregado)

6. De igual modo, el artículo 50° de la Reglamento señala lo siguiente:

"El usuario podrá presentar su reclamo ante la empresa operadora a través de los siguientes medios:

1. Telefónica o personalmente: La empresa operadora deberá llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo.

En los casos de reclamos telefónicos, en la misma comunicación, las empresas operadoras deberán proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación del reclamo. En los casos de reclamos presentados personalmente, una copia del formulario, con el sello de recepción de la empresa operadora y con los datos completos, deberá ser entregada al usuario

En los casos de reclamos, recursos o quejas, realizados vía telefónica, las empresas operadoras deberán incluir en el expediente administrativo, la grabación de audio en la que conste el íntegro de la petición del usuario. Esta obligación no resulta aplicable a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor a 500,000 abonados a nivel nacional.

2. Por escrito: El usuario deberá presentar el escrito de reclamo, en original y copia. En la copia del reclamo, que constituye la única constancia de su presentación, la empresa operadora deberá consignar: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo recibió, el sello de recepción de la empresa operadora y el número o código correlativo de identificación del reclamo.

El usuario podrá presentar su reclamo por escrito utilizando el formulario aprobado por el OSIPTEL. La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir su utilización para la presentación del reclamo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Comunicación y
Transporte

OSIPTEL
ST-TRASU

FOLIOS
1

EXPEDIENTE N° 04386-2016/TRASU/ST-RQJ
QUEJA
RESOLUCIÓN FINAL

En ningún caso, la empresa operadora podrá restringir o limitar la presentación escrita de un reclamo, recurso o queja, por parte de una tercera persona, cuyo único propósito sea su entrega y obtención de la constancia de presentación en la respectiva copia del escrito

3. *Por página web de Internet:* Las empresas operadoras que dispongan de una página web de Internet, deberán incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de sus reclamos.

Luego de presentado el reclamo, las empresas operadoras deberán proporcionar al usuario una constancia de su recepción, en la que se aprecie: la fecha y hora de su presentación y el texto del reclamo con indicación de su número o código correlativo de identificación

Asimismo, a través de este mecanismo, las empresas operadoras deberán permitir que el usuario pueda imprimir la constancia de recepción del reclamo; así como solicitar que dicha constancia le sea enviada, adicionalmente, al correo electrónico que él señale.

En todos los casos, al momento de presentación del reclamo, la empresa operadora deberá informar al usuario sobre su derecho de acceder al expediente y el plazo máximo de la empresa operadora para resolver el reclamo". (Subrayado agregado)

7. En ese sentido, se puede inferir que, en el contexto de los servicios públicos de telecomunicaciones, la presentación de reclamos, recursos y quejas constituye un derecho de los usuarios que necesariamente debe ejercerse ante las empresas operadoras, toda vez que sobre ellas recae la obligación de recibirlos a través de los canales de atención que hayan implementado para dicho fin.
8. Por otro lado, en tanto el procedimiento administrativo de solución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones se inicia formalmente con la presentación de un reclamo, una negativa a su recepción va contra el Principio del Debido Procedimiento, el cual está consagrado en el numeral 1.2 del Artículo IV del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General- Ley N° 27444², toda vez que se estaría impidiendo el derecho del usuario a presentar ante la autoridad administrativa su interés legítimo.
9. Por tanto, en tanto el derecho a la presentación de reclamos este regulado en el Reglamento, la vulneración del mismo por parte de las empresas operadoras corresponde ser denunciada a través de una Queja, toda vez que dicha conducta configura una transgresión normativa que afecta la tramitación de un procedimiento de reclamo, lo cual, a su vez, constituye una inobservancia al Principio del Debido Procedimiento.
10. De otro lado, el artículo 49° del Reglamento establece que:

"Los reclamos presentados por los usuarios deberán contener los siguientes requisitos:

1. *Nombres y apellidos completos del usuario*
2. *Número del documento legal de identificación del usuario (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes) En los reclamos presentados por representante deberá consignarse, adicionalmente, los datos de éste, así como el poder correspondiente, conforme a lo dispuesto en los artículos 26° y 27°"*
3. *Número o código del servicio o del contrato de abonado*
4. *Motivo del reclamo y solicitud concreta.*
5. *Firma del usuario o del representante, cuando corresponda.*

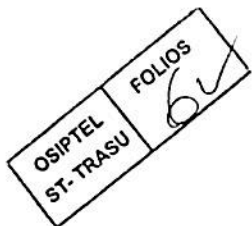
² "Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:
(...)

1.2. Principio del debido procedimiento.- Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo (...)"



EXPEDIENTE N° 04386-2016/TRASU/ST-RQJ
QUEJA
RESOLUCIÓN FINAL



6. En los reclamos por facturación, el usuario deberá indicar la fecha o mes de emisión o vencimiento del recibo que cuestiona, o el número del recibo objeto de reclamo.

Las empresas operadoras se encuentran obligadas a recibir todos los reclamos presentados por los usuarios. En los casos en los que el usuario omite alguno de los requisitos antes señalados, la empresa operadora aplicará lo establecido en el artículo 31° del presente Reglamento. (Subrayado agregado)

11. Siguiendo esta misma línea, el artículo 31° del Reglamento establece que los casos en los que la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, adviertan que el reclamo, recurso o queja presentado por el usuario no cumple con todos los requisitos de presentación exigidos en el presente Reglamento serán declarados inadmisibles; otorgándose al usuario un plazo no menor de tres (3) días hábiles, a fin de que subsane el error o defecto o acredite el cumplimiento de la omisión.
12. En este sentido, las empresas operadoras no pueden negarse a recibir los reclamos que quieran 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; ni condicionar la recepción de los reclamos al cumplimiento de los requisitos de admisibilidad, puesto que esta evaluación es una función que corresponde únicamente al órgano de resolución de primera instancia.
13. En consecuencia, el objetivo de la normativa vigente es garantizar los mecanismos a través de los cuales los usuarios pueden realizar satisfactoriamente la presentación de sus reclamos, recursos y quejas, los cuales deben ser recibidos por las empresas operadoras sin ningún impedimento. Es por ello que, los condicionamientos, trabas u obstáculos por parte de las empresas operadoras para la interposición de los reclamos, constituyen formas de negativa a la recepción de los mismos.
14. A efectos de verificar la existencia de una negativa por parte de las empresas operadoras, conforme al Precedente de Observancia Obligatoria de fecha 24 de junio de 2015³, corresponde a los usuarios señalar como circunstancias principales:
1. El canal de atención a través del cual intentó presentar su reclamo y/o recursos;
 2. La fecha⁴ en que se intentó presentar el reclamo y/o recurso ante la empresa operadora y;
 3. El concepto de dicho reclamo.
- Adicionalmente, como circunstancias complementarias, los usuarios podrán indicar el nombre del funcionario que se habría negado a registrar su reclamo, la hora u otras condiciones.
15. En el presente caso, de la documentación obrante en el expediente, se verifica que EL RECLAMANTE ha sido diligente en indicar las circunstancias señaladas en el considerando precedente, como son: i) el canal mediante el cual se comunicó con LA EMPRESA OPERADORA: vía telefónica; ii) la fecha en que quiso interponer su reclamo: 03 de febrero de 2016; y, iii) el concepto del mismo: reclamo por calidad del servicio.
16. Sobre el caso en particular, cabe precisar que el Precedente establece que "las empresas operadoras deberán ofrecer como medio probatorio el Registro de Atenciones Telefónicas correspondiente a la fecha de negativa señalada por los usuarios al momento de presentar sus quejas."

³ Resolución N°1, emitida el 14 de abril de 2015, correspondiente al Expediente N° 04269-2015/TRASU/ST-RQJ

⁴ Se entenderá por fecha a aquella expresamente señalada por el usuario o que puede ser determinada en función a las circunstancias brindadas



EXPEDIENTE N° 04386-2016/TRASU/ST-RQJ
QUEJA
RESOLUCIÓN FINAL

17. Complementariamente, "en caso de registrarse una atención telefónica en la fecha o fechas indicadas por el usuario, la presunción de veracidad aún no será quebrada, toda vez que dicho registro no constituye un medio probatorio idóneo que permita corroborar el contenido de la comunicaciones telefónica a través de la cual se atendió al usuario, sino únicamente permite verificar el registro de atenciones telefónicas en la fecha o fechas indicadas por el usuario, por lo que la empresa operadora deberá remitir un medio probatorio complementario que permita ellos. Dicho medio probatorio consistirá en el audio de dicha comunicación telefónica, el cual podrá ser enviado por las empresa operadoras a través de cualquier mecanismo o soporte electrónico".
18. Cabe precisar, que LA EMPRESA OPERADORA no ha elevado el "Histórico de Transacciones del servicio", ni el "Histórico de Reclamos; por lo que no se puede acreditar si registró alguna interacción en las circunstancias señaladas por EL RECLAMANTE; asimismo, de ser el caso, no ha elevado el audio correspondiente al reclamo.
19. En consecuencia, en atención a lo expuesto, este Tribunal concluye que LA EMPRESA OPERADORA no desvirtuó su negativa en la presentación de los reclamos, por lo que corresponde declarar **fundada** la presente queja; y, en consecuencia, se ordena a LA EMPRESA OPERADORA registrar la queja por no permitir la presentación del reclamo por la calidad del servicio de internet, con fecha 03 de febrero de 2016.

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

HA RESUELTO:

Resolver a favor de EL RECLAMANTE su solicitud, declarando **FUNDADA** la queja presentada el 03 de febrero de 2016, por no permitir la presentación de la queja por negativa a generar el reclamo; y, en consecuencia, se ordena a LA EMPRESA OPERADORA registrar la queja por no permitir la presentación del reclamo por la calidad del servicio de internet, con fecha 03 de febrero de 2016.

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

MHB/PME

Información Importante:

- El original de la presente resolución final emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, se encuentra debidamente suscrita en el expediente correspondiente.
- Puede tener acceso a su "Expediente Virtual" registrándose en la página web del OSIPTEL (<http://www2.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU>).