



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° 0013579-2023/TRASU/ST-RQJ

RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN N° 0040232-2023-TRASU/OSIPTEL

Lima, 5 de junio de 2023

RECLAMANTE	:	[REDACTED]
EMPRESA OPERADORA	:	ENTEL PERÚ S.A.
SERVICIO	:	[REDACTED]
CÓDIGO DE RECLAMO	:	1-263373307269
REFERENCIA	:	Carta N° SAC-CC1-264629064172-2023 de fecha 25/04/2023
ESCRITO DE QUEJA	:	De fecha 20/04/2023 , por la negativa a recibir el reclamo vía presencial
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:

I. ANTECEDENTES:

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE presentó una queja por la negativa a recibir su reclamo vía presencial, señalando lo siguiente:

“Con fecha 13.04.2023 presente el reclamo por la facturación o cobro del recibo de febrero de 2023 (S002-106315403) por el monto de S/ 731.00 por el concepto de roaming internacional, dicho reclamo se realizó mediante libro de reclamaciones por orientación del personal de Entel, posteriormente, con fecha 15.04.2023 recibo la carta de Entel en la cual declara inadmisibile el reclamo N° 1-263374637706 y me solicita que en 3 días hábiles subsane el reclamo. Ante ello, con fecha 17.04.2023 me acerco al centro de atención de Mega Plaza para realizar la subsanación del reclamo sin embargo la asesora de nombre Verónica me informa que ello no se realiza en el centro de atención, luego consulto con otras personas que también indicaron lo mismo pese a que le mostré la carta de Entel de fecha 14.04.2023. Ante mi insistencia me entregaron libro de reclamaciones físico y vuelvo a realizar reclamo.”

II. CUESTIÓN PREVIA:

2. El artículo 31 del “Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”¹ (en adelante, el Reglamento), señala lo siguiente:

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

Los casos en los que la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, adviertan que el reclamo, recurso o queja presentado por el usuario no cumple con todos los

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL “Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
QUEJA
EXPEDIENTE N° 0013579-2023/TRASU/ST-RQJ
RESOLUCIÓN FINAL

requisitos de presentación exigidos en el presente Reglamento son declarados inadmisibles; otorgándose al usuario un plazo de tres (3) días hábiles, a fin de que subsane el error o defecto o acredite el cumplimiento de la omisión. La inadmisibilidad se declara dentro del plazo máximo para resolver.

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

(Subrayado nuestro)

3. En atención a ello, habiendo sido presentado el reclamo el 13 de abril de 2023, el plazo para expedir resolución en primera instancia vence el 15 de mayo de 2023.
4. El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuario (en adelante, TRIBUNAL) advierte que la EMPRESA OPERADORA ha emitido la resolución de inadmisibilidad relacionada al incidente N° 1-263373307269 con fecha 14 de abril de 2023; es decir, dentro del plazo señalado en el considerando anterior.
5. Asimismo, se verifica que la EMPRESA OPERADORA ha notificado la resolución de inadmisibilidad, con fecha 15 de abril de 2023, por lo que conforme al artículo 31 del Reglamento el RECLAMANTE cuenta con tres días hábiles para la subsanación requerida, es decir contaba hasta el 19 de abril de 2023, para realizar dicha subsanación.
6. En ese sentido, de los argumentos expuestos por el RECLAMANTE, se advierte que habría intentado subsanar la inadmisibilidad con fecha 17 de abril de 2023; es decir dentro del plazo indicado en el considerando 5.
7. Tomando en cuenta lo manifestado por las partes, este TRIBUNAL procederá a realizar el análisis de la transgresión del procedimiento relacionado a la queja por no permitir la presentación de un reclamo.

III. ANÁLISIS DEL CASO:

8. El RECLAMANTE puede presentar una queja por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja, de acuerdo con el numeral 4 del artículo 74° del Reglamento.
9. El inciso 1 del artículo 8° del Reglamento establece que, en la atención y tramitación de reclamos, recursos y quejas, las empresas operadoras se encuentran prohibidas de impedir o negar la presentación de reclamos, recursos y quejas, bajo cualquiera de las formas establecidas en el presente Reglamento.
10. Ahora bien, conforme al Precedente de Observancia Obligatoria de fecha 24 de junio de 2015², corresponde a los usuarios señalar como circunstancias principales:

² Resolución N° 1, emitida el 14 de abril de 2015, correspondiente al Expediente N° 02674-2015/TRASU/ST- RQJ

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
QUEJA

EXPEDIENTE N° 0013579-2023/TRASU/ST-RQJ

RESOLUCIÓN FINAL

1. Oficina de atención en la que ocurrió la negativa a presentar su reclamo, recurso y/o queja;
2. La fecha y hora aproximada en que se intentó presentar el reclamo, recurso y/o queja ante la empresa operadora;
3. El concepto de dicho reclamo, 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
4. Nombre del asesor que se negó a brindar la atención.

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

11. De la revisión de la queja se verifica que el RECLAMANTE ha cumplido con señalar las siguientes circunstancias: i) Oficina de atención en la que ocurrió la negativa: Centro de atención Mega Plaza; ii) Fecha en la que intentó la presentación del reclamo: 17/04/2023; iii) Concepto de reclamo: facturación incluida en el recibo de febrero de 2023; y iv) Nombre del asesor que se negó a brindar la atención: Verónica.

12. Al respecto, la EMPRESA OPERADORA señaló en sus descargos lo siguiente:

- (i) Sobre el particular les señalamos que el formulario de reclamo No. 297222 del libro de reclamaciones fue regularizado en reclamo No. 1-263373307269. En tal sentido, se debe considerar que el reclamo no tiene las validaciones de seguridad establecidas en las medidas extraordinarias (Resolución Consejo Directivo No. 51-2018-CD/OSIPTEL). En tanto a ello, se declaró la Inadmisibilidad del recurso a efectos que realice las validaciones correspondientes y en caso no cumpla con ello se declare el archivamiento del caso.
- (ii) Sin perjuicio a lo indicado, hemos procedido a desprender el reclamo N° 1-265614888137 por la pretensión señalada en su formulario de queja N° 1-264629064172, donde señala su disconformidad con el cobro del roaming, asociado a la línea No. 51974611368.

13. Sobre el particular, a efectos de determinar si el RECLAMANTE acudió a la oficina de la EMPRESA OPERADORA para subsanar el reclamo, corresponde verificar el Registro de Atenciones en Oficina³. No obstante, la EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con remitir dicho medio probatorio.

14. En consecuencia, al no haber cumplido la EMPRESA OPERADORA con desvirtuar todas las circunstancias descritas en el considerando 10, corresponde declarar **FUNDADA** la presente queja.

³ Conforme a lo señalado en el artículo 8° del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las Empresa Operadoras de Servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles, las empresas operadoras deberán implementar los sistemas necesarios que permitan un adecuado control de las atenciones que se brindan a los usuarios en todas sus oficinas comerciales. Dicho sistema deberá permitir su auditabilidad, debiendo conservarse la información por un período mínimo de doce (12) meses.

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
QUEJA

EXPEDIENTE N° 0013579-2023/TRASU/ST-RQJ

RESOLUCIÓN FINAL

15. Finalmente, sin perjuicio de lo resuelto, se advierte que con fecha 20/04/2023, la EMPRESA OPERADORA registró el reclamo N° 1-265614888137, por la materia de facturación y cobro.

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

HA RESUELTO:

1. Declarar **FUNDADA** la queja por la negativa a recibir el reclamo por vía presencial, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
2. **SIN PERJUICO**, del registro del reclamo N° 1-265614888137, por la materia de facturación y cobro, se **ORDENA** a LA EMPRESA OPERADORA retrotraer el registro al día 17 de abril de 2023.
3. De conformidad con lo establecido en el artículo 91° del Reglamento, LA EMPRESA OPERADORA deberá:
 - (i) Cumplir con lo dispuesto en el párrafo precedente, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, salvo que la normativa establezca un plazo distinto.
 - (ii) Dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (i), comunicar al usuario, el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar lo ordenado.
 - (iii) Acreditar ante el TRASU el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales no pudo ejecutarlo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (ii).



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° **0013579-2023/TRASU/ST-RQJ**

RESOLUCIÓN FINAL

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

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

Información Importante:

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