



CONSULTA PÚBLICA

PROBLEMÁTICA DE LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES



Lima, julio del 2024



ÍNDICE

1. OBJETIVO 3

2. ANTECEDENTES 3

3. SITUACIÓN ACTUAL 3

3.1. Evolución de los reclamos presentados 4

3.2. Soluciones SAR 8

3.3. Apelaciones ingresadas y resueltas 9

3.4. Quejas presentadas 11

3.5. Incidencia de inconvenientes 13

4. MARCO CONCEPTUAL 15

4.1. Conducta de queja 15

4.2. Modelo teórico de la gestión de reclamos 18

5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA REGULATORIO 19

5.1. Problema general 19

5.2. Problemas específicos 20

6. CONSULTA TEMPRANA 38



1. OBJETIVO

El presente documento tiene por objetivo analizar la problemática presentada sobre la atención de los reclamos y de los inconvenientes reportados por los usuarios, a fin de brindar propuestas de solución.

2. ANTECEDENTES

En el año 2015, mediante la Resolución N° 047-2015-CD-OSIPTEL, este Organismo aprobó el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ (en adelante, el Reglamento de Reclamos), que establece el procedimiento a seguir en la tramitación de los reportes, reclamos, recurso de apelación y quejas presentados por los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Posteriormente, en el año 2022 se emitió la Resolución N° 099-2022-CD/OSIPTEL con la finalidad de aprobar el Texto Único Ordenado del referido Reglamento, el cual a su vez ha sido modificado mediante las Resoluciones N°(s) 00199-2022-CD/OSIPTEL², 00232-2022-CD/OSIPTEL³, 005-2023-CD/OSIPTEL⁴, 00065-2023-CD/OSIPTEL⁵ y 00224-2023-CD/OSIPTEL⁶.

En este contexto, con la finalidad de incentivar a las empresas operadoras a mejorar la atención de los reclamos, el Osiptel ha difundido desde el 2021 el Ranking de desempeño en la atención de los reclamos en el servicio público móvil. Este ranking ha evidenciado que las empresas operadoras tienen oportunidades de mejora en lo que se refiere a la atención de reclamos, dado el: (i) insuficiente uso de soluciones anticipadas de reclamos, (ii) inadecuada motivación de las resoluciones de primera instancia, (iii) incumplimiento de los plazos máximos de atención de reclamos, (iv) alta tasa de apelaciones y quejas fundadas e (v) incumplimiento de las resoluciones de primera instancia. Cabe señalar que, se aprecia cierta mejora en el indicador de motivación de las resoluciones.

Asimismo, a partir del estudio realizado por la consultora Consumer Truth (2023), se ha evidenciado que los usuarios perciben una baja efectividad del procedimiento del usuario, una continua experiencia de injusticia en la atención de sus inconvenientes, dificultad para comprender los plazos, requisitos y procedimientos relacionados con la atención de los reclamos y, sobre todo, el deseo de que el Osiptel tenga un papel más protagónico que garantice que las empresas operadoras respeten los derechos de los usuarios.

En atención a lo anterior, en este documento se formula la problemática del proceso de atención de los reclamos y los inconvenientes de los usuarios, a efectos de plantear la consulta temprana.

3. SITUACIÓN ACTUAL

En esta sección se muestran los principales indicadores que describen el desempeño de las empresas operadoras respecto al procedimiento de reclamos.

¹ Mediante el Artículo Primero de la Resolución N° 170-2020-CD/OSIPTEL, publicada el 20/11/2020, se modifica la denominación de dicho cuerpo normativo por "Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones".

² Publicada el 11/10/2022.

³ Publicada el 31/12/2022.

⁴ Publicada el 13/01/2023.

⁵ Publicada el 13/04/2023.

⁶ Publicada el 04/08/2023.



3.1. Evolución de los reclamos presentados

La evolución de la cantidad de reclamos presentados por los usuarios (de servicios móviles y fijos) del 2016 al 2024 muestra que hasta finales de 2017 crecieron de manera significativa, alcanzando un pico de 368 mil reclamos mensuales en septiembre de 2017, para luego descender y estabilizarse en niveles promedio de 164 mil mensuales entre mayo de 2018 y febrero de 2020, para seguidamente caer abruptamente debido a un contexto de pandemia e ir nivelándose (efecto rebote) hasta alcanzar un nuevo pico en marzo de 2022 con 223 mil reclamos en ese mes. Finalmente, en adelante se observa una tendencia decreciente alcanzando niveles de 83 mil reclamos en mayo de 2024.

Gráfico N° 1: Evolución de la cantidad total de reclamos (enero 2016 – mayo 2024)



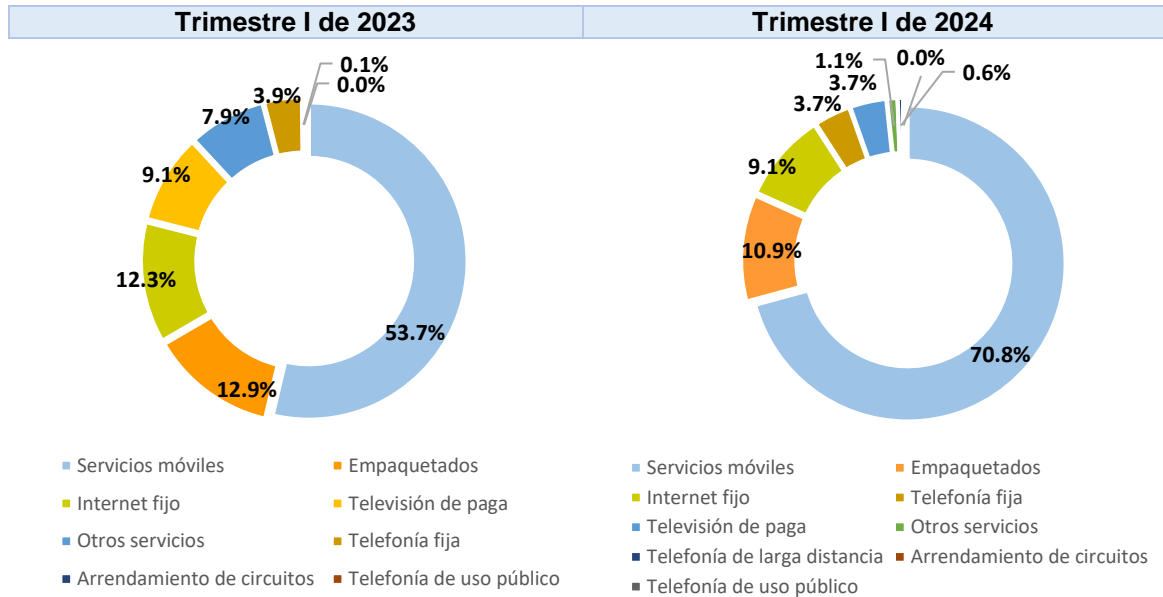
Fuente: Portal de Información de Usuarios.

Cabe indicar que, la normalización o estabilización en el nivel de la cantidad de reclamos y el decrecimiento último experimentado también se explicaría por las medidas adoptadas por el Osiptel que tuvieron como objetivo brindar herramientas de solución anticipada, simplificar los procedimientos, así como estandarizar las materias reclamables, lo cual contribuyó entre otras medidas realizadas por las mismas empresas operadoras a sostener una tendencia decreciente en la cantidad de reclamos.

En cuanto a la participación de los servicios involucrados de los usuarios que reclamaron, en el primer trimestre de 2023 con un total de 518 mil reclamos, el 53.7% correspondió a reclamos de usuarios de servicios públicos móviles; mientras que, en el primer trimestre de 2024 con un total de 319 mil reclamos, dicha participación de reclamos de usuarios de servicios públicos móviles aumentó a 70.8%.



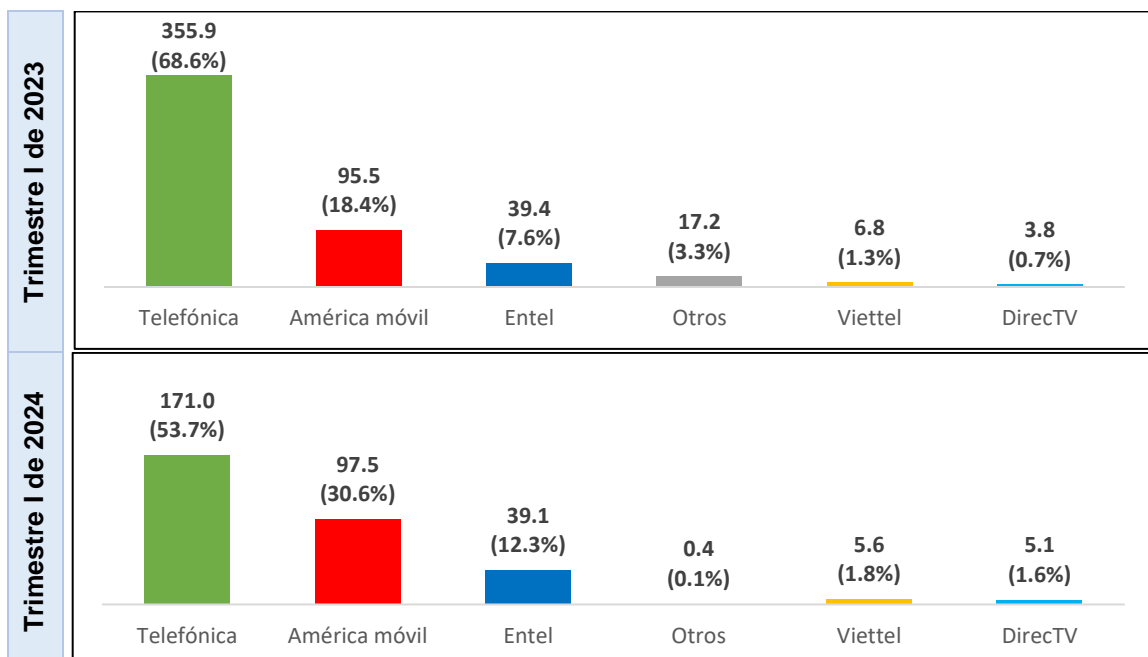
Gráfico N° 2: Reclamos presentados en primera instancia por servicio involucrado



Fuente: Portal de Información de Usuarios.

Evaluando a nivel de empresas, durante el 2022 los usuarios de Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, Telefónica) presentaron 1.7 millones de reclamos, representando la mayor parte del total de reclamos de ese año, 71%, seguida a la distancia por América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, América Móvil) con 347 mil reclamos y 14.9%, y finalmente Entel Perú S.A. (en adelante, Entel) con 181 mil reclamos y una representatividad del 7.7%. Para el 2023, Telefónica redujo el número de reclamos presentados a 1.1 millones, lo que representó el 58.1% del total. En contraste, América Móvil experimentó un incremento significativo, alcanzando 473 mil reclamos, lo que equivale al 26.1% del total de reclamos. Por otro lado, Entel registró una disminución en el número de reclamos, llegando a 162 mil.

Gráfico N° 3: Reclamos presentados por usuarios según empresa 2023-2024 (en miles)



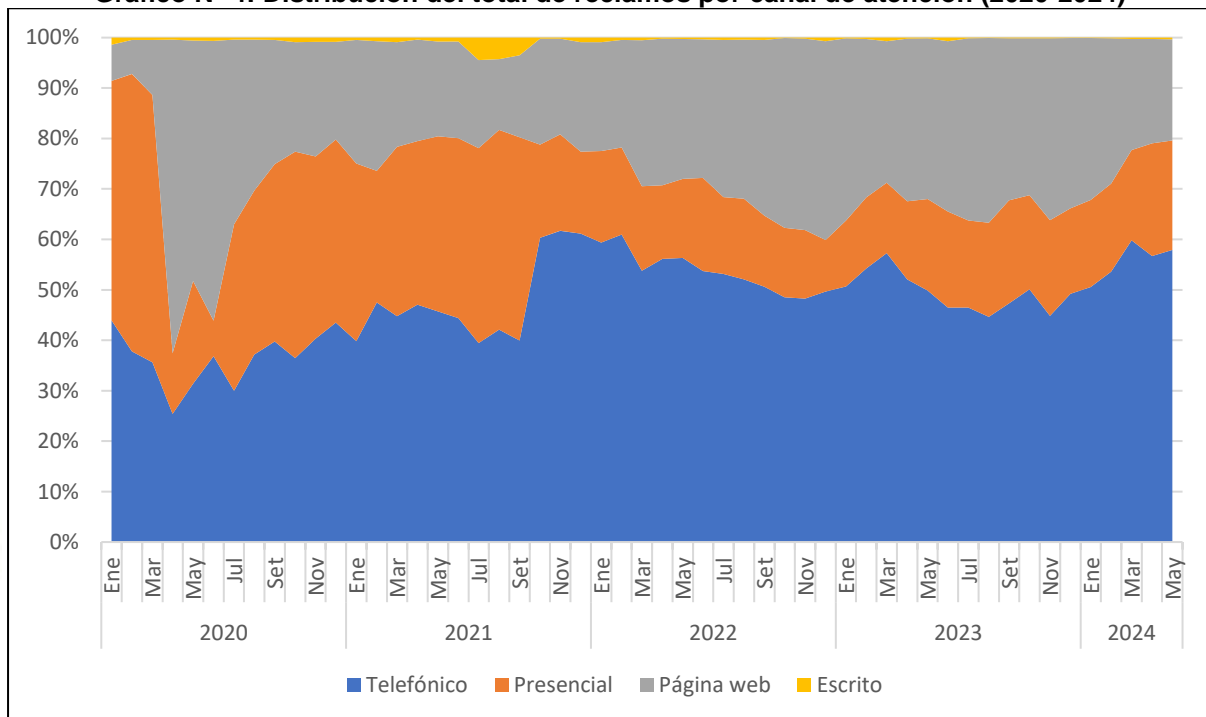
Fuente: Portal de Información de Usuarios.



Comparando el primer trimestre de 2024 con el primer trimestre de 2023, se observa que Telefónica ha reducido en 52% la cantidad de reclamos presentados, pasando de 356 mil a 171 mil. Otra empresa operadora que ha reducido la cantidad de reclamos es Viettel Perú S.A.C. (en adelante, Viettel) con 17% menos. En cambio, las empresas operadoras que han experimentado una mayor incidencia de reclamos serían DirectTV Perú S.R.L. (en adelante, Directv) con +35% y América Móvil con +2%.

Entre los canales utilizados para la presentación de reclamos, se observa que, el canal telefónico ha aumentado su participación. En el caso de la atención digital, esta se viene reduciendo después de mostrar un estancamiento desde mediados de 2022. Finalmente, el canal presencial se mantiene relativamente estable desde fines de 2021.

Gráfico N° 4: Distribución del total de reclamos por canal de atención (2020-2024)



Fuente: Portal de Información de Usuarios.

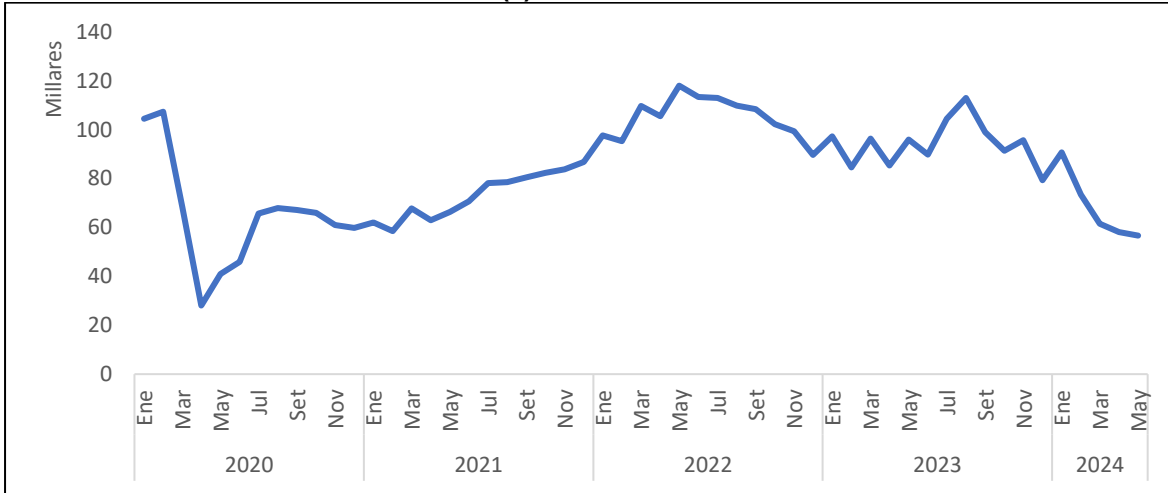
Con relación a la cantidad de reclamos en el servicio público móvil, la cantidad mensual se ha reducido en el 2023 y 2024 en comparación con lo observado en el 2017. Particularmente, la cantidad promedio mensual de reclamos en el año 2023 ha sido de 94 mil, mientras que este valor promedio ha sido de 75 mil en el primer trimestre del 2024, lo cual refleja una tendencia decreciente.

Si se observa la evolución de reclamos de este servicio por empresa operadora, se puede observar que la tendencia decreciente se explica principalmente por Telefónica, la cual ha reducido sostenidamente la cantidad de reclamos desde el julio del 2022. Cabe señalar que, en el caso de América Móvil, se observa un incremento en la cantidad de reclamos en julio del 2023, tendencia creciente que al parecer viene revirtiéndose en lo que va del 2024.



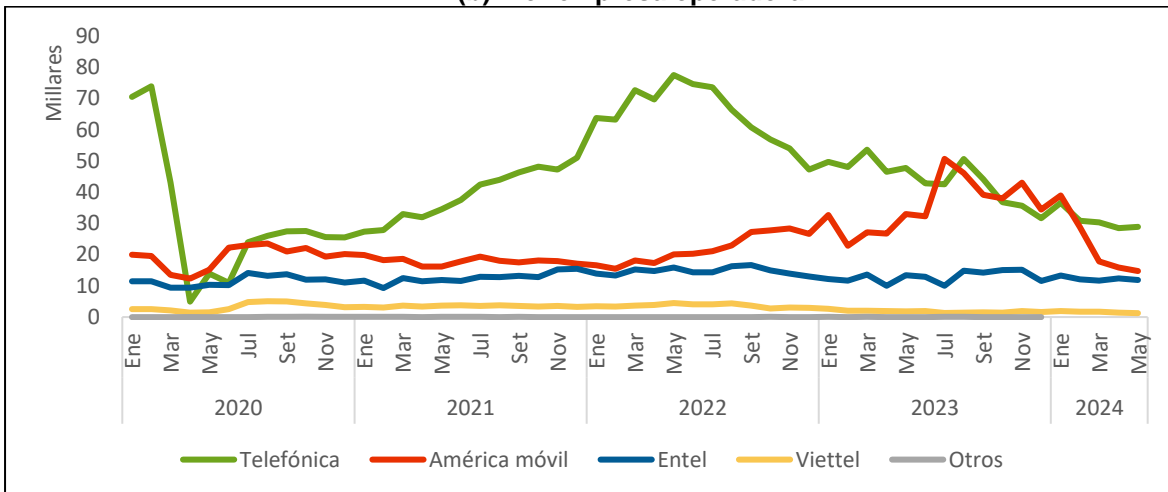
Gráfico N° 5: Evolución del número de reclamos en el servicio móvil (ene 2020 - mayo 2024)

(a) Todo el mercado



Fuente: Portal de Información de Usuarios.

(b) Por empresa operadora



Fuente: Portal de Información de Usuarios.

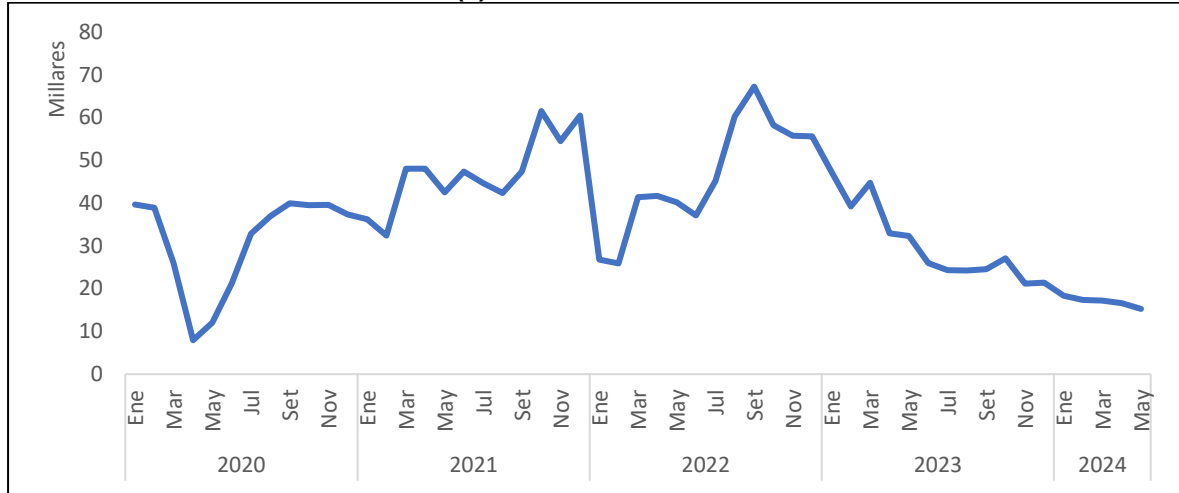
Respecto de los servicios fijos (acceso a Internet fijo, televisión de paga y telefonía fija), en el siguiente gráfico se aprecia que los reclamos experimentaron una reducción significativa durante el segundo trimestre del 2020 a partir del cual se observa una recuperación sostenida. Cabe resaltar que desde inicios de 2023 se puede observar una caída sostenida de la cantidad de reclamos.

Teniendo en cuenta que la mayor cantidad de reclamos es explicada por Telefónica, los reclamos presentados por esta empresa muestran los mismos patrones en la serie. Así, se puede apreciar una caída considerable a inicios del periodo de pandemia, su posterior recuperación y finalmente una caída sostenida desde julio de 2022.



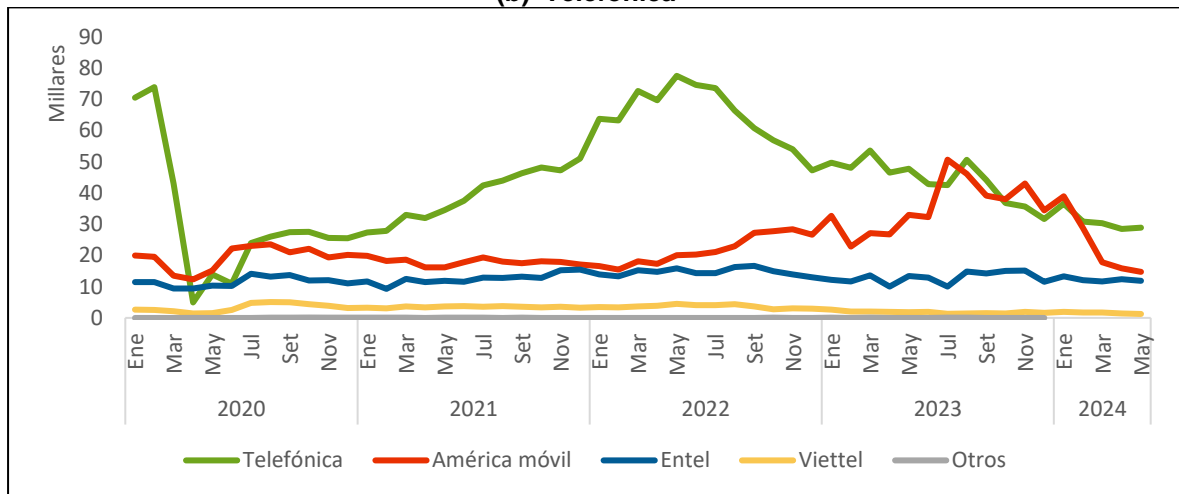
Gráfico N° 6: Evolución de los reclamos presentados en el servicio fijo (ene 2020 – mayo 2024)

(a) Todo el mercado



Fuente: Portal de Información de Usuarios.

(b) Telefónica



Fuente: Portal de Información de Usuarios.

3.2. Soluciones SAR

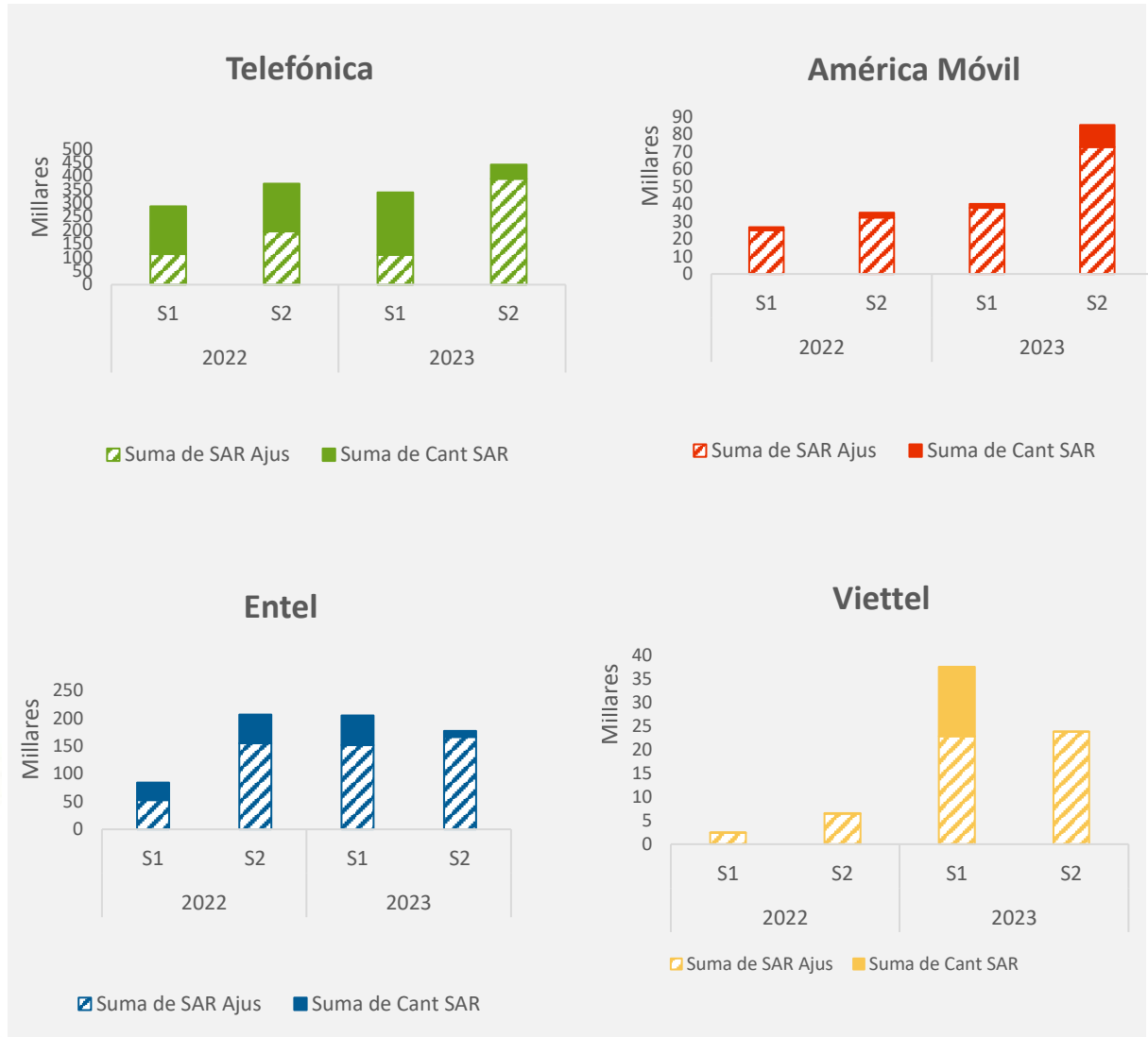
Las soluciones anticipadas de reclamos (SAR) corresponden a todos aquellos problemas cuya atención oportuna evitaron que el usuario tenga que asumir el costo de presentar un reclamo. Específicamente, se trata de casos en los que las empresas operadoras brindaron una solución al usuario antes de que este presente formalmente un reclamo. Se considera que el usuario que recibe un SAR, evita incurrir en el costo de espera de una solución, el costo de oportunidad de presentar un reclamo, entre otros; por lo que, evidentemente su aplicación es un escenario más favorable para el usuario.

Al respecto, como se puede apreciar en el siguiente gráfico, la aplicación de los SAR ha sido limitada en el 2021 y 2022, particularmente, en el caso de América Móvil, Entel y Viettel, en conjunto solo habían aplicado 458 mil SAR. No obstante, se aprecia una creciente aplicación de los SAR en los últimos trimestres, por ejemplo, Entel ha reportado un promedio de 196 mil SAR semestrales desde el segundo semestre del 2022, América Móvil también habría



incrementado sus SAR en el segundo semestre del 2023 y Viettel también reporta incrementos en el 2023.

Gráfico N° 7: Cantidad de SAR aplicados en el servicio público móvil (2022-2023)



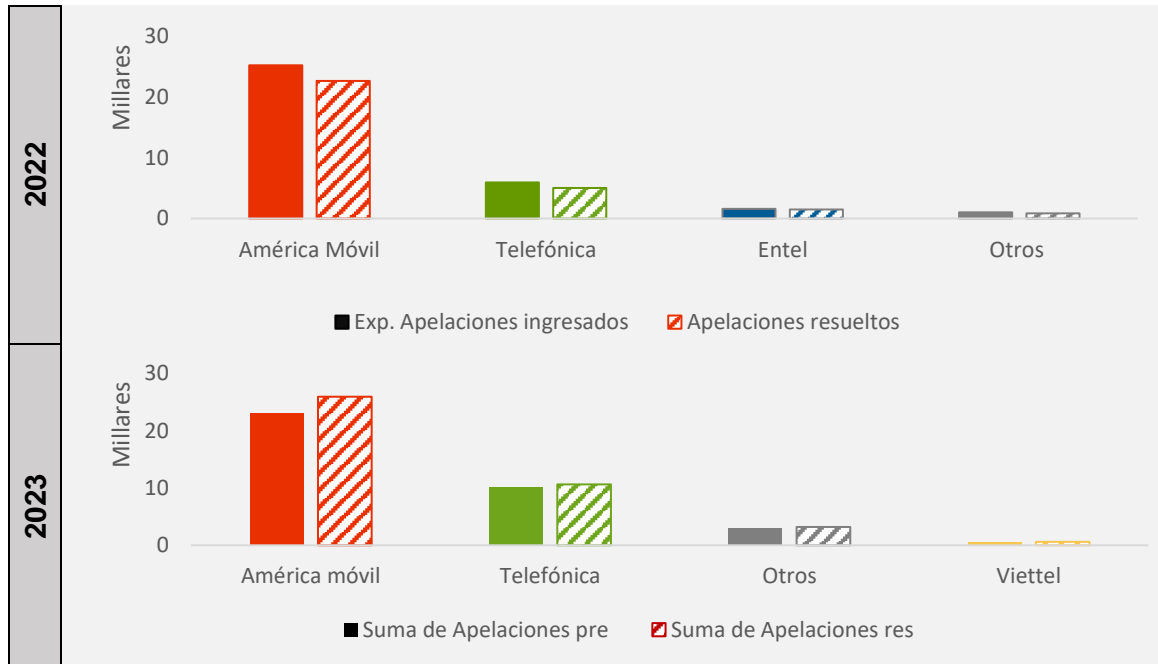
Nota 1: "Suma de SAR ajus" es la cantidad de SAR validados en el Ranking de Reclamos y "Suma de Cant SAR" es la cantidad de SAR reportados por las empresas operadoras.

3.3. Apelaciones ingresadas y resueltas

Para el 2023, se registraron un total de 36.6 miles de apelaciones, de las cuales se dieron solución al 100%; en contraste con el 2022, que se presentaron 33.7 miles de apelaciones, de las cuales se resolvió el 88.9%. Asimismo, durante el 2023, América Móvil registró 23.0 miles de apelaciones, Telefónica 10.0 miles, Viettel solo 522, y Otros 2.9 miles. Por otro lado, del total de apelaciones tanto ingresadas como resueltas, la mayoría corresponden a América Móvil con un 62.9% y 64.2%, respectivamente.



Gráfico N° 8: Apelaciones ingresadas y resueltas

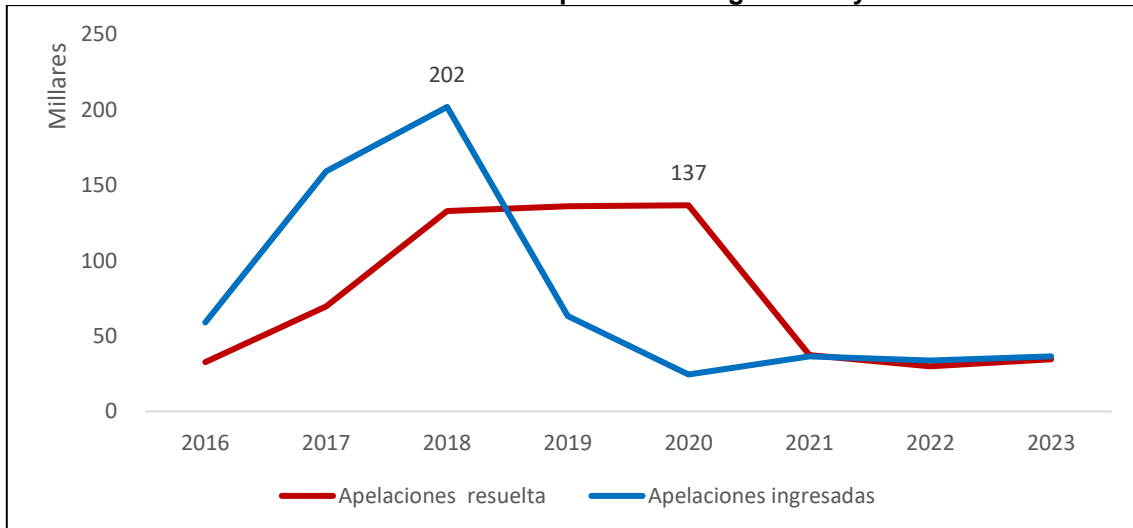


Fuente: Portal de Información del Usuario (2024)

Nota: En el año 2023 la cantidad de apelaciones resueltas es mayor al de ingresados debido a que se atiende una parte del año 2022.

A continuación, se muestra la evolución anual de las apelaciones ingresadas y resueltas donde se muestra un crecimiento bastante marcado previo al año 2018, seguido de un descenso progresivo posterior a este periodo para las apelaciones ingresadas. Mientras que las apelaciones resueltas muestran elevarse por encima de los 130 mil casos de apelaciones a finales del 2017, periodo en que se realizaron modificaciones normativas.

Gráfico N° 9: Evolución de las apelaciones ingresadas y resueltas

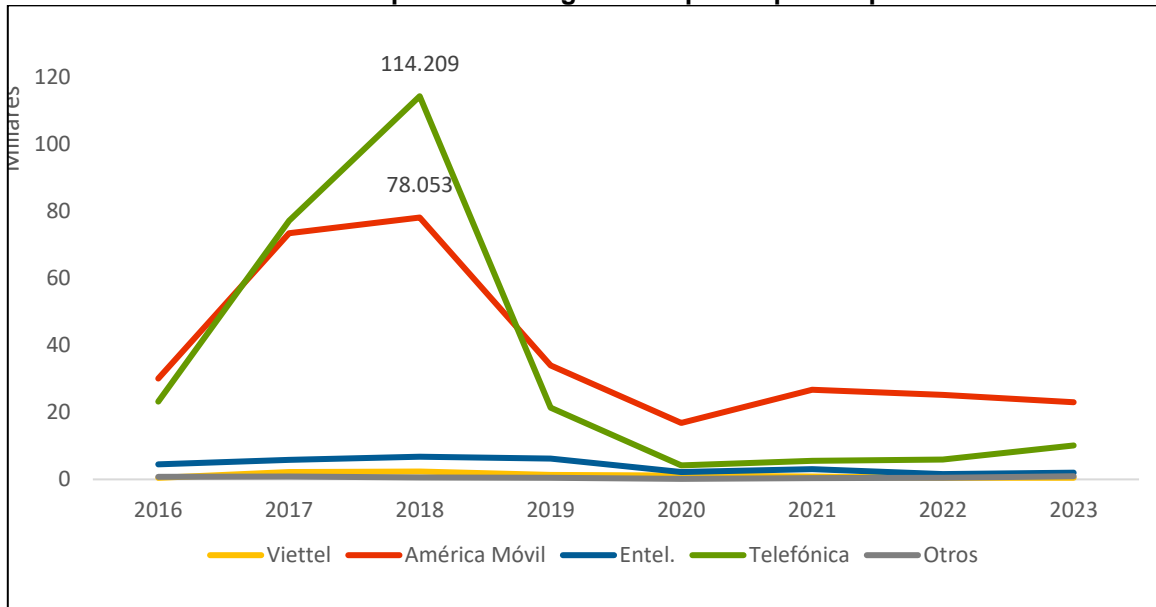


Fuente: Portal de Información del Usuario (2024).

En la siguiente gráfica, las evoluciones de las apelaciones ingresadas por operadoras concuerdan con lo anteriormente señalado, donde se muestra que hasta finales del 2017 la cantidad de apelaciones creció de manera exponencial, a partir de la cual se observa una caída y un descenso progresivo por parte de las operadoras América Móvil y Telefónica. Mientras que para Viettel y Entel se mantienen con cantidades bajas de apelaciones.



Gráfico N° 10: Apelaciones ingresadas por empresa operadora



Fuente: Portal de Información del Usuario (2024).

3.4. Quejas presentadas

El Osiptel, mediante el Reglamento de Reclamos, estableció que los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones pueden presentar una queja en los procedimientos de reclamos, cuando considere que las empresas operadoras han incurrido en una transgresión durante el desarrollo del mismo.

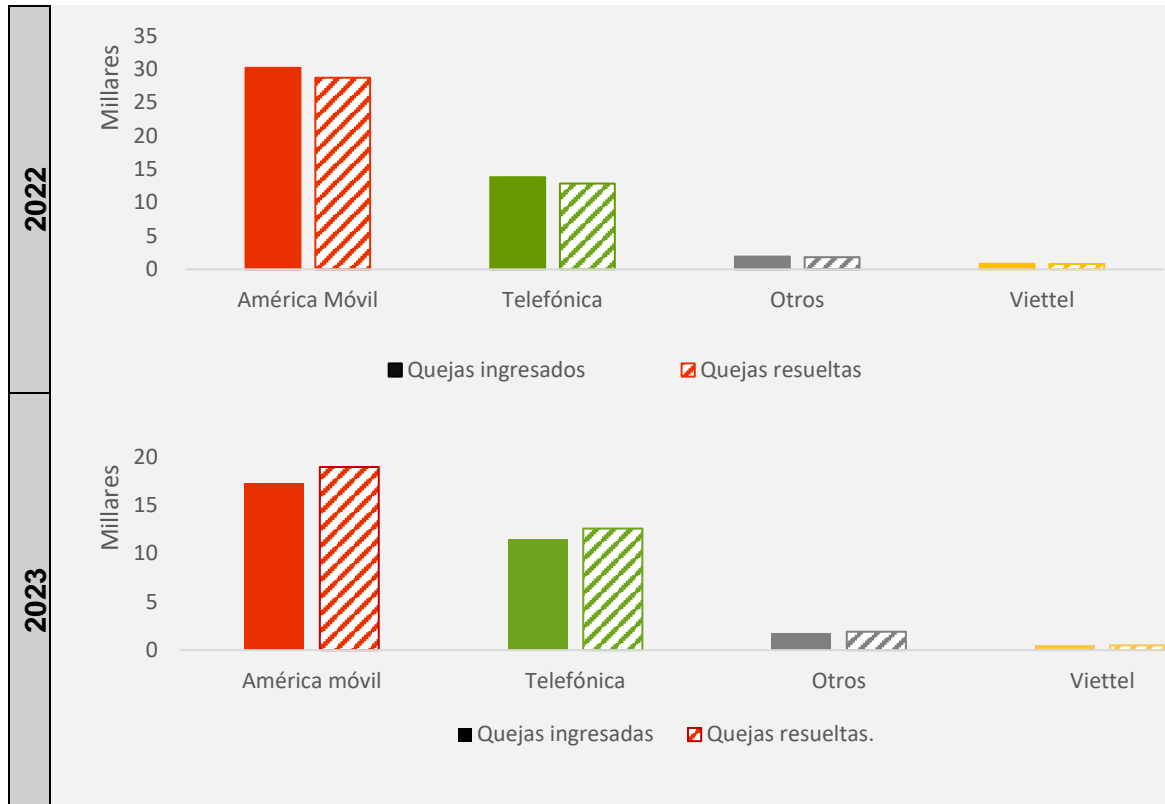
En el Reglamento de Reclamos se establece que la queja se presenta ante la empresa operadora, y ésta debe elevarla al Trasu para su correspondiente evaluación, salvo las excepciones establecidas en el Reglamento; esto es, cuando la empresa operadora, acogiendo la pretensión del usuario, aplica el silencio administrativo positivo.

Al respecto, en el año 2023, se ingresaron un total de 30.9 mil quejas, lo que representa una disminución de 15.8 miles con respecto al año anterior. Además, del total número de quejas presentadas, el 94.6% y el 100.0% de ellas fueron resueltas para los años 2022 y 2023, respectivamente.

Evaluando a nivel de empresas, durante el 2022, la empresa América Móvil registró un total de 30 mil quejas lo que representó el 64.6% del total. Le siguió Telefónica con 13 mil quejas, equivalente al 29.5%, y Entel con solo 1.5 mil quejas, representando el 3.2% del total. Para el año 2023, América Móvil redujo el número de quejas ingresadas a 17 mil, lo que representó el 55.6% del total. Mientras que, Telefónica disminuyó el número de quejas, pero aumentó su representatividad en 37.1%. Asimismo, se observa que para el año 2022, se resolvieron un total de 28.76 mil casos para América Móvil, lo que representa el 65.0% del total, 12.86 mil quejas para Telefónica (29.1%), 1.47 mil para Entel (3.3%). Por otro lado, del total de quejas presentadas para el 2023, 17.2 mil fueron de la empresa América Móvil (55.7%) y 11.5 mil de Telefónica (37.2%).



Gráfico N° 11: Quejas presentadas y resueltas por empresa operadora



Fuente: Portal de Información del Usuario (2024)

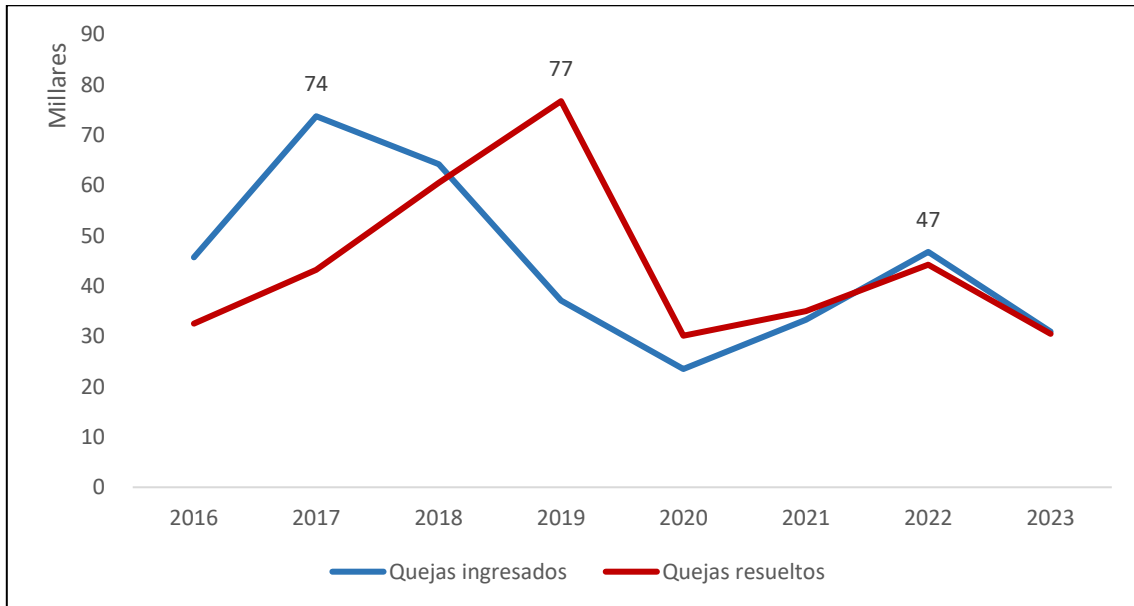
Nota: En el año 2023 la cantidad de quejas resueltas es mayor al de ingresados debido a que se atiende una parte del año 2022.

En cuanto a la evolución de la cantidad de quejas presentadas, en el siguiente gráfico se puede observar que, al igual que la evolución de reclamos, hasta finales del 2017 existe una evolución exponencial y después de este periodo se muestra una caída significativa para luego dar paso a un posterior rebote producto del escenario de pandemia. Finalmente, entre el 2022 y 2023 se registró una reducción de 16.4 mil quejas presentadas.

Asimismo, se muestra que a partir del 2020 tanto las quejas presentadas y quejas resueltas convergen a un valor alrededor de las 30 mil quejas.



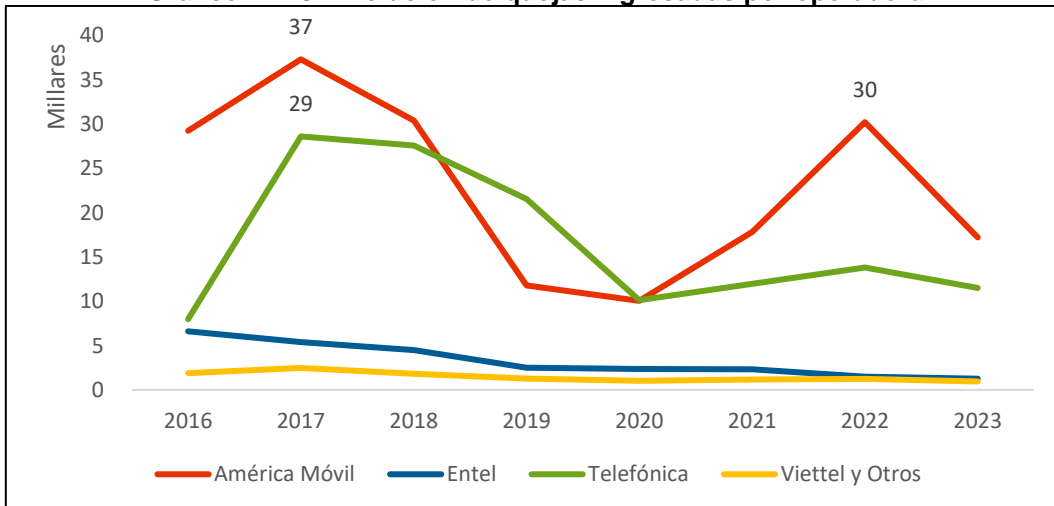
Gráfico N° 12: Evolución del número de quejas 2016-2023



Fuente: Portal de Información del Usuario (2024).

A continuación, se muestra la evolución de las quejas por empresa operadora, destacando una disminución significativa por parte de Telefónica a partir del año 2018. Sin embargo, a partir del 2020, América Móvil muestra incrementos en el número de quejas presentadas, lo que compensaría la reducción de quejas por parte de Telefónica. Finalmente, Entel y Viettel se mantienen por debajo de las 2 mil quejas presentadas.

Gráfico N° 13: Evolución de quejas ingresadas por operadora



Fuente: Portal de Información del Usuario (2024).

3.5. Incidencia de inconvenientes

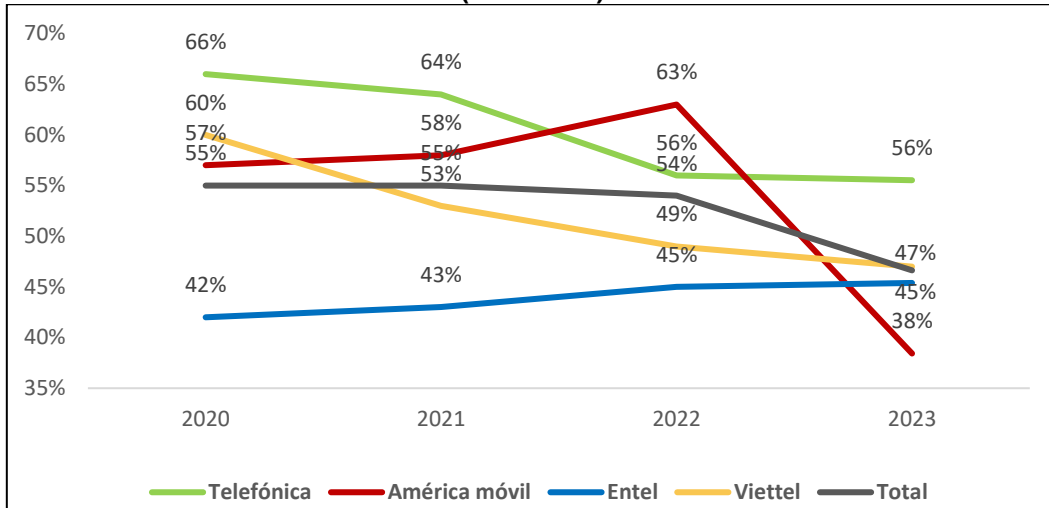
A partir de la información reportada por los Estudios de Satisfacción 2020 – 2023, se ha encontrado que la cantidad de inconvenientes han venido reduciéndose en el servicio de acceso a Internet y, en menor medida en el servicio público móvil.

En el caso del servicio público móvil, ver gráfico 14, la cantidad de inconvenientes se ha reducido en Telefónica y América Móvil, lo cual ha generado que a nivel de mercado (línea negra) la proporción de usuarios que declararon haber experimentado inconvenientes se



reduja de 55% a 45%. Cabe señalar que, probablemente en América Móvil, la reducción de la cantidad de inconvenientes no se refleje en una menor cantidad de reclamos debido a problema de los supuestos tramitadores con mala fe procesal.

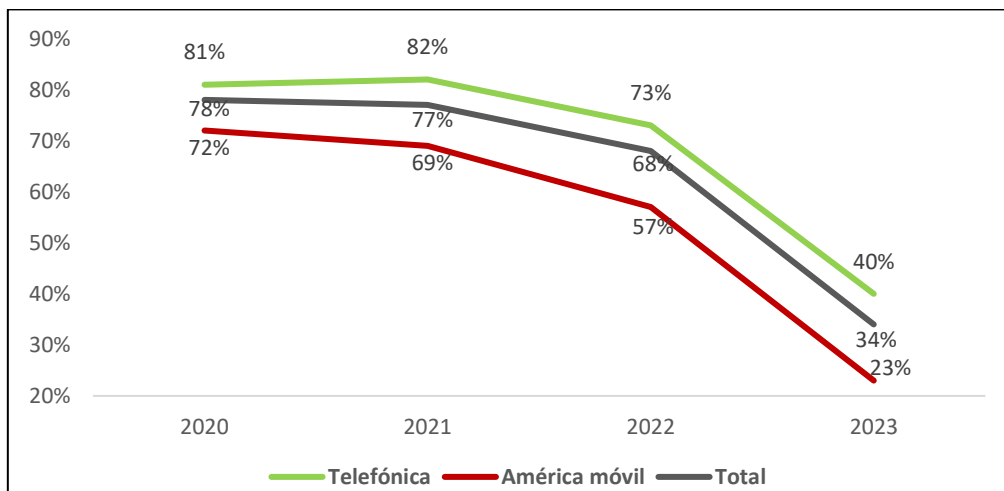
Gráfico N° 14: Proporción de usuarios con inconvenientes con el servicio público móvil (2020-2023)



Fuente: Osiptel, Estudio de Satisfacción (2023).

Por otro lado, para el servicio de internet fijo, se evidencia con mayor notoriedad la disminución progresiva de la proporción de usuarios que declaran haber experimentado algún inconveniente. Además, se evidencia que solo el 23% de los usuarios de internet fijo de América Móvil mencionan haber tenido problema con su servicio de internet fijo.

Gráfico N° 15: Proporción de usuarios con inconvenientes con el servicio de Internet fijo (2020-2023)

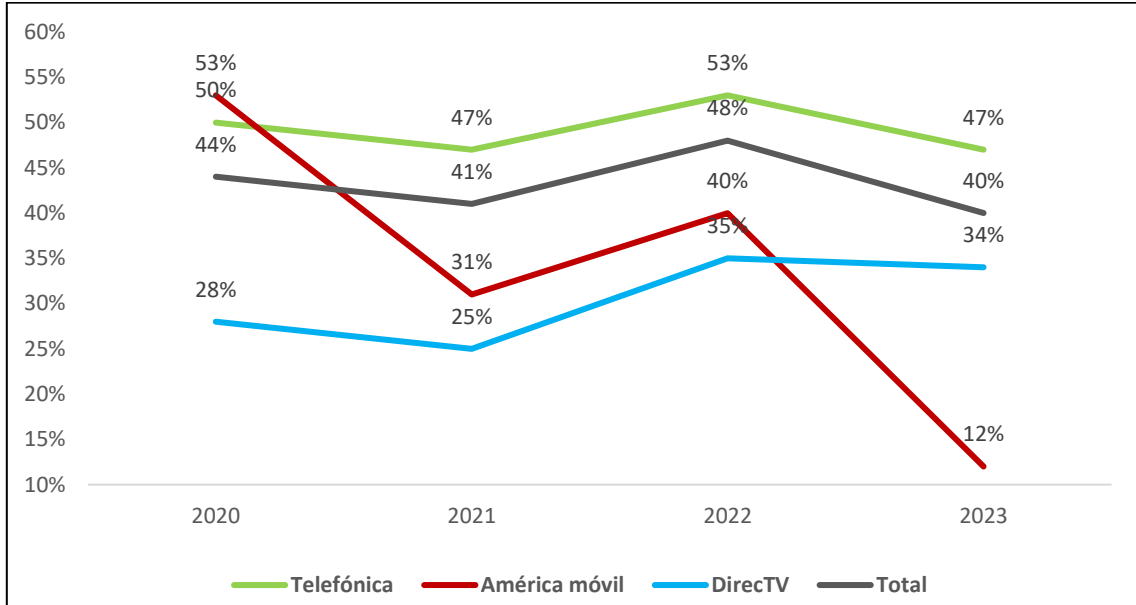


Fuente: Osiptel, Estudio de Satisfacción (2023).

En el caso del servicio de TV de paga, la proporción de usuarios que presentaron inconvenientes con este servicio fue del 40% para el año 2023, siendo este el valor más bajo en los últimos años. Igualmente, solo el 12% de los usuarios de televisión de paga de América Móvil manifiestan haber tenido inconvenientes.



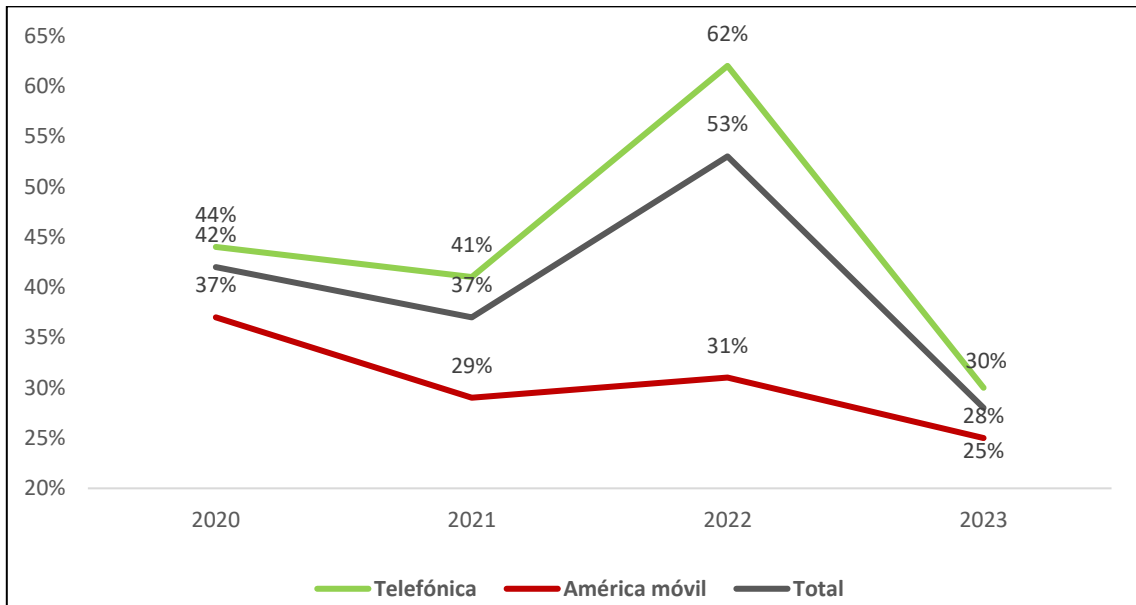
Gráfico N° 16: Proporción de usuarios con inconvenientes con el servicio de TV de paga (2020-2023)



Fuente: Osiptel, Estudio de Satisfacción (2023).

Para telefonía fija, se observa que el porcentaje de usuarios converge alrededor del 25%, lo cual indica una disminución significativa en comparación con el año anterior.

Gráfico N° 17: Proporción de usuarios con inconvenientes con el servicio de telefonía fija 2020-2023



Fuente: Osiptel, Estudio de Satisfacción (2023).

4. MARCO CONCEPTUAL

4.1. Conducta de queja

En varios mercados, la contratación o adquisición de un producto genera una relación contractual entre el consumidor y la empresa; de manera que implícitamente, la empresa no



solo ofrece un producto, sino que también oferta su servicio al cliente o servicio post venta. Este servicio post venta incluye la atención de las consultas de los clientes, la resolución de los problemas y averías que se puedan presentar durante el uso del producto, y la resolución de los reclamos de sus clientes.

La naturaleza de esta relación cliente-empresa va variando en cada mercado, en función de la naturaleza del producto; por ejemplo, en el caso del mercado de vehículos, las empresas concesionarias mantienen con sus clientes un conjunto de compromisos definidos en la garantía; de igual manera, en los servicios públicos de telecomunicaciones, las empresas operadoras tienen la obligación de mantener la continuidad de la prestación del servicio y atender las normas establecidas por el regulador.

Asimismo, en varios mercados la relación post venta resulta importante debido a la existencia de un desfase entre el momento en el que el consumidor elige y contrata un servicio, y el momento en el que lo consume o usa de manera efectiva. Incluso, en muchos de estos casos, se puede dar que el contratante (por ejemplo, el abonado), no sea necesariamente el usuario del servicio, de manera que la relación cliente-empresa se podría tornar compleja, y eventualmente conflictiva. En estos casos, las empresas podrían adoptar conductas inapropiadas, dado que, una vez contratado el servicio, ellas tienen mayor información acerca de la naturaleza y la calidad de su servicio y, por tanto, podrían aprovechar la existencia de vacíos contractuales o de cláusulas interpretables para evadir cualquier responsabilidad o no de cumplir con las normas establecidas por el regulador.

Por otra parte, dentro de esta relación post venta, los consumidores empiezan a confrontar la experiencia del servicio con las expectativas que tenía en el momento de la compra. Si la experiencia genera una valoración del servicio inferior a lo esperado, entonces surge en los consumidores el sentimiento de decepción y consecuentemente la insatisfacción.

El comportamiento descrito precedentemente se desarrolla en varias etapas que se describen a continuación:

- Oferta comercial: La empresa ofrece un servicio o bien con un conjunto de especificaciones de calidad. En esta etapa pueden surgir problemas de selección adversa y riesgo moral.
- Experimentación del servicio: En esta etapa el usuario experimenta el servicio y lo confronta respecto a sus expectativas. Surge en el usuario el sentimiento de satisfacción o insatisfacción.
- Decisión post venta: El usuario evalúa que acciones adoptará si encuentra que su experiencia ha sido insatisfactoria.

Particularmente, si la insatisfacción del cliente surge de la identificación de un incumplimiento por parte de la empresa, por ejemplo, una incorrecta facturación, menor calidad en la señal, aplicación arbitraria de restricciones, etc.; se activa, lo que en la literatura especializada se le denomina como “conducta de queja” (*complaining behaviour*). A su vez ante la emergencia de una experiencia de consumo insatisfactoria, según Forrest. et al. (2020)⁷, la firma, de manera casi imperativa, debería implementar un sistema de manejo de quejas (*complaint management*).

Al respecto, Hirschman (1970) ha modelado la conducta de queja⁸ del consumidor, identificando que este puede elegir entre (i) expresar su disconformidad o, (ii) mantener

⁷ Forrest, V. Morgeson III, G. Tomas, M. Hult, Sunil Mithas, T. Keiningham and Claes Fornell. (2020). Turning Complaining Customers Into Loyal Customers: Moderators of The Complaint Handling-Customer Loyalty Relationship, American marketing Association, Journal of Marketing, 1-20.

⁸ La queja en este contexto tiene un sentido amplio y no se ajusta a las definiciones establecidas en el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

silencio y cambiar de empresa. Si expresa su disconformidad, la empresa podría darle una solución o ignorarlo, en cuyo caso el consumidor podría optar por quejarse con el regulador o sabotear mediáticamente a la empresa.

En línea con este planteamiento, Day y Landon (1977) han planteado que el consumidor insatisfecho puede optar entre actuar y no actuar. Si el consumidor elige actuar, podría realizar acciones privadas o públicas, como se puede apreciar en la Ilustración 1. Entre las acciones privadas, el cliente podría dejar de contratar el servicio o realizar acciones individuales de sabotaje, así como difundir su experiencia a través de redes sociales. Entre las acciones públicas, el usuario podría presentar su reclamo ante la empresa, y si esta no lo atiende podría buscar un “árbitro” que le permita obtener una solución.

Ilustración N° 1: conducta de queja del consumidor



Fuente: Day y Landon (1977).

De manera complementaria, Kolodinsky (1995)⁹ explora las restricciones que un consumidor enfrenta al momento de manifestar su conducta de queja:

- Valores personales: puede ser cuando el consumidor se encuentra muy inmerso en grupos activistas de protección al consumidor.
- Tiempo y recursos, por ejemplo, el número de horas en la jornada laboral del consumidor y hasta el número de hijos menores de edad podrían influir en la conducta de queja.
- Educación y aprendizaje, señala que existe evidencia de que, a mayor interacción entre la firma y el consumidor durante el proceso de consumo, menor será la cantidad de quejas efectuadas; una evaluación costo beneficio de quejarse, implica una evaluación por parte del consumidor de los posibles beneficios de quejarse, tales como la resolución de la queja y el costo de manifestarse.

En el escenario en el cual, el cliente presente su reclamo a la empresa, esta suele tener un área y una plataforma dedicada para atender los reclamos. Cada empresa, dentro de su organización interna, define protocolos y acciones para la atención de estos reclamos, los cuales en su conjunto forman parte de la política post venta y de la estrategia de marketing defensivo (*defensive marketing*).

⁹ Kolodinsky, Jane. (1995). Usefulness of Economics in Explaining Consumer Complaints. The journal of consumer affairs, Vol.29. pp 29-54. USA.



Al respecto, desde la teoría económica, Hirschman (1970)¹⁰ considera que los servicios post venta no solo sirven para retener clientes; sino que también son importantes para que las empresas puedan mejorar la calidad misma del producto vendido. En efecto, a través de los canales de atención, las empresas pueden obtener información acerca de las preferencias de sus usuarios o clientes, así como identificar las fallas de sus productos. Esta información permite que las empresas ajusten las características de sus productos a las necesidades de sus usuarios, y también corregir fallas reportadas.

4.2. Modelo teórico de la gestión de reclamos

No obstante, los incentivos que tiene la empresa para brindar un servicio de atención al usuario de calidad dependen de la estructura de mercado y del grado de competencia. En efecto, según Fornell y Wernerfelt (1987)¹¹, en las industrias oligopólicas maduras, con baja tasa de crecimiento o alto nivel de competencia, la política post venta adquiere una mayor importancia frente a la publicidad; mientras que deja de ser importante cuando el mercado es nuevo y la competencia se orienta más a obtener nuevos clientes.

Asimismo, otro aspecto que influye en la calidad de atención al usuario es el grado de sensibilidad que tiene la empresa a la reputación. Al respecto, Liang (2009)¹² señala que las empresas pueden adoptar una estrategia activa o una pasiva, la primera consiste en buscar acercarse al cliente antes que manifieste su disconformidad, lo cual indirectamente podría estimular la conducta de queja; la pasiva consiste en actuar solo cuando este se queja¹³. Las empresas adoptarán uno de estos enfoques considerando el balance entre el costo de perder clientes y el costo de estimular la conducta de queja.

En ese sentido, si bien la empresa podría beneficiarse con la información de los “quejosos” y por ello esforzarse en la etapa post venta; ese nivel de esfuerzo está condicionado a los intereses estratégicos de las empresas, por lo que eventualmente no todos los consumidores recibirán una atención adecuada de sus reclamos. Por ello que los consumidores requieren de cierto nivel de protección por parte del Estado.

En algunos casos, como por ejemplo en el sector de telecomunicaciones, dada la importancia que tienen algunos servicios o bienes, se hace necesario que exista un organismo especializado en la protección de los consumidores, el cual emita normas que regulen la relación contractual entre cliente y empresa; y que, además, se constituya como el árbitro de las controversias que pueden surgir.

De esta manera, en la mayoría de los países existen entidades públicas especializadas en la resolución de los reclamos de los consumidores, que intervienen cuando las partes en conflicto (empresa o cliente) no son capaces de llegar a un acuerdo. El beneficio social que generan estas entidades compensa los costos de transacción y los costos de queja, mejorando así el desempeño de todo el mercado. En ausencia de ellos, los consumidores tendrían que recurrir a la vía judicial, la cual evidentemente genera una mayor cantidad de complejidades.

Por lo tanto, en el caso del sector telecomunicaciones peruano, se puede considerar que los reclamos de primera instancia son una acción pública que ejecuta el abonado con la finalidad de ser escuchado por la empresa operadora que le provee el servicio. La evaluación de esta acción pública la realiza la empresa operadora, pero en el marco de las normas establecidas

¹⁰ Hirschman, A. (1970). *Exit, Voice and Loyalty*. Cambridge: Harvard University Press.

¹¹ Fornell, C. and B. Wernerfelt (1987). *Defensive marketing strategy by customer complaint management: a theoretical analysis*. *Journal of Marketing research*, 337-346.

¹² Liang, P. (2009). *An Economic Theory of Customer Complaint Management*. Universitat Autònoma de Barcelona.

¹³ En este contexto, el término queja se refiere a la decisión del usuario de manifestar su disconformidad, y no debe confundirse con el concepto de queja que tiene el marco normativo del Osiptel.



por el Osiptel, y con la posibilidad de que el abonado apele la decisión, y esta sea evaluada en una segunda instancia, que es precisamente el TRASU del Osiptel.

5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA REGULATORIO

En esta sección se realiza un análisis de la problemática de la atención de los inconvenientes y los reclamos de los usuarios, por lo que inicialmente se hace un análisis preliminar del impacto de las decisiones regulatorias adoptadas por el Osiptel mediante la Resolución N° 145-2021-CD/OSIPTEL y se plantea la problemática objeto de la consulta temprana.

5.1. Problema general

A partir de una investigación cualitativa de corte exploratoria llevada a cabo en el 2023 por la empresa consultora Consumer Truth¹⁴, se ha identificado que los usuarios tienen una experiencia negativa y frustrante del procedimiento de reclamos. Específicamente, los usuarios participantes de este estudio han manifestado:

- Desconfianza general con la sociedad y las empresas de medios de comunicación. Se traduce en una desconfianza incluso desde antes de ser atendido. Valor: Confianza.
- Perciben que el trato prácticamente depende del humor de las personas que atienden (*“hay quienes atienden como si les apesta la vida”*), y que a las empresas operadoras solo les interesa cobrar, pero no atender los problemas de los usuarios. Los clientes sienten que solo son una transacción más para la empresa y sienten que no son vistos como personas.
- En general, el cliente siempre se siente perdedor ante las grandes empresas, principalmente cuando se trata de presentar un problema.
- Siente que tiene que luchar continuamente por sus derechos y no cuenta con ningún soporte. Considera a las empresas de telecomunicaciones como un mal necesario.

En ese sentido, este estudio revela una desconfianza hacia las empresas operadoras que tiene raíces robustas y profundas. Ya sea a través de una mala experiencia, por el nivel de dificultad del reclamo o de desconocimiento, lograr que un reclamo sea atendido es todo un desafío para los usuarios. Además, algunas empresas han sido criticadas por utilizar tácticas de venta agresivas o engañosas para atraer a nuevos clientes o retener a los existentes. Estas prácticas pueden incluir promesas incumplidas.

Asimismo, los usuarios participantes han manifestado que los contratos son confusos y contienen cláusulas engañosas que atrapan a los usuarios en acuerdos desfavorables. Esto incluye tarifas ocultas, períodos de contrato prolongados o penalizaciones por cancelación anticipada. Además, generalmente los usuarios no leen con detenimiento sus contratos.

Por otra parte, los participantes de este estudio han revelado una entendible molestia por los plazos resolutivos y el tiempo que se requiere invertir para presentar un reclamo. Se solicita mayor rapidez y eficiencia en la resolución de reclamos, teniendo una clara expectativa de mayor eficiencia y agilidad en los procesos de reclamo, lo que sugiere la necesidad de implementar soluciones automatizadas y mejorar la accesibilidad de los usuarios.

Asimismo, también se ha encontrado que, los usuarios se sienten desgastados emocionalmente debido a la atención deficiente, promesas incumplidas, cambios frecuentes en políticas y tarifas, problemas técnicos persistentes y prácticas de ventas agresivas. Al final,

¹⁴ “Estudio cualitativo para analizar la propuesta cognitiva y emocional de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones en la presentación de un reclamo o queja” (Consumer Truth, 2023).

estas situaciones generan estrés, frustración y desilusión en los usuarios. Los clientes tienen que lidiar constantemente con estos problemas. Esto implica que el reclamo no es solo transaccional, sino que contiene un factor emocional. Más allá de un reclamo, el cliente siente que nunca va a ganar frente a la empresa.

Por lo tanto, este estudio revela que el actual procedimiento de reclamos tiene los siguientes problemas:


- Los usuarios estarían percibiendo que el procedimiento de reclamo y sus requisitos son complejos, lo cual resta eficiencia.
- Una gran cantidad de usuarios se ven expuestos a la desatención de sus problemas por parte de las empresas, las cuales no los solucionan de manera eficaz y oportuna.

5.2. Problemas específicos


5.2.1. Alta incidencia de incumplimiento de plazos en la primera instancia

Según el Reglamento de Reclamos, las empresas operadoras tienen los siguientes plazos máximos:

- Plazo de 3 días hábiles: Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, falta de servicio, baja o suspensión no solicitada, portabilidad numérica y falta de entrega de recibos, facturación detallada.
- Plazo de 15 días hábiles: Facturación y cobro cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5 % de la UIT, recargas e instalación, activación o traslado del servicio.
- Plazo de 20 días hábiles: Contratación no solicitada, incumplimiento de condiciones contractuales, migración y otros.




En cuanto al servicio público móvil¹⁵, se ha encontrado que para el segundo semestre del 2023, un nivel de cumplimiento de plazos de solo 66% en las materias que deben ser atendidas en un plazo de 3 días hábiles. El nivel de cumplimiento es 80% y 86% para las materias con plazos de 15 y 20 días hábiles, respectivamente.





Asimismo, la diversidad de plazos para la atención de reclamos, apelaciones y quejas resulta confuso para los usuarios, lo que genera que los usuarios perciban el procedimiento de reclamos como confuso y complejo.

5.2.2. Alta tasa de apelaciones declaradas fundadas



Uno de los indicadores (KPI) del Ranking de Desempeño en la Atención de Reclamos del Servicio Público Móvil es el porcentaje de apelaciones fundadas sobre temas de fondo. Este indicador es una proxy que mide en qué medida las empresas operadoras se equivocan en primera instancia al declarar infundada una pretensión. Es decir, cada vez que el Trasu corrige la decisión de la primera instancia con una resolución que declara fundada la pretensión del usuario se estaría verificando que las empresas operadoras hicieron una incorrecta evaluación.



Al respecto, según la información reportada en el referido ranking, se aprecia que en el servicio público móvil, las cuatro principales empresas operadoras tienen altas tasas de apelaciones fundadas, como se puede apreciar en los siguientes gráficos. Estos resultados confirman la percepción de los usuarios sobre el bajo interés de las empresas operadoras en

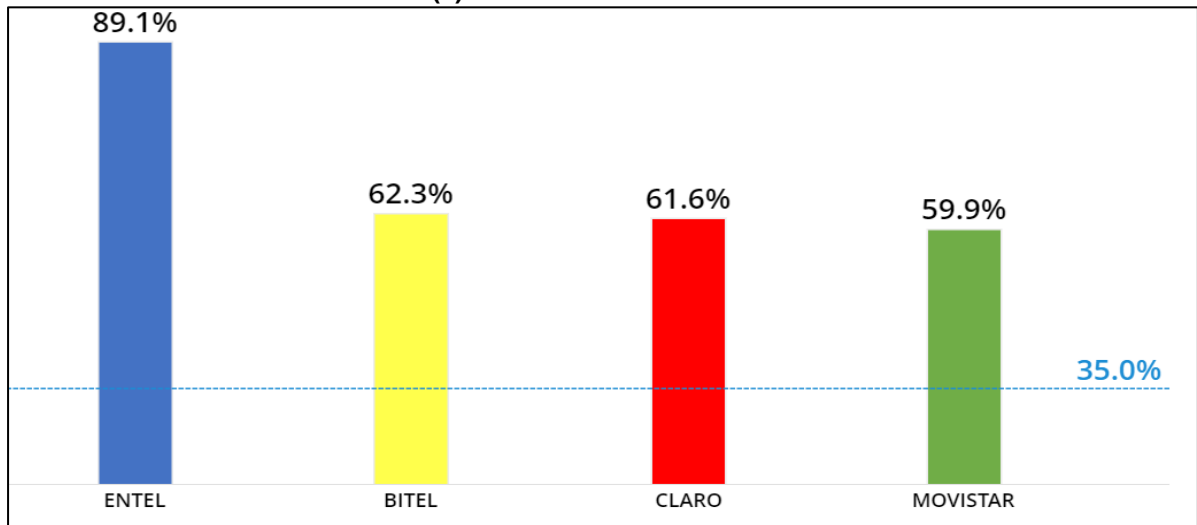
¹⁵ Solo se está considerando a Telefónica, América Móvil, Entel y Viettel.

realizar una evaluación correcta. Por ejemplo, en el último semestre del 2023, el cumplimiento promedio ha estado en 57%, lo cual significa que de cada 10 apelaciones sobre temas de fondo, al menos una es declarada fundada.

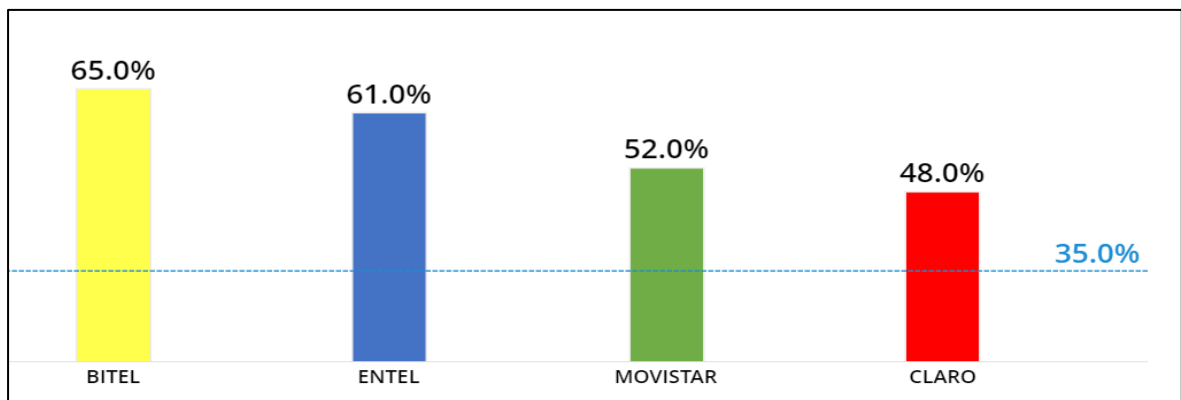
Esta problemática también se puede interpretar desde la perspectiva del usuario, dado que, este si bien ha encontrado una solución a su problema, ha tenido que asumir un mayor tiempo de espera, cuando probablemente la empresa debió ofrecerle incluso un SAR o SARA y no hacerlo esperar.

Gráfico N° 18: Porcentaje de apelaciones fundadas sobre temas de fondo en el servicio público móvil

(a) II Semestre del 2022



(b) II Semestre del 2023



Fuente: Osiptel, Ranking de Atención de Reclamos 2022 y 2023.

Esta problemática puede resultar crítica si se considera que en la primera instancia, usualmente las empresas operadoras declaran las pretensiones de los usuarios como infundadas. En efecto, como se puede apreciar en el gráfico siguiente, en el segundo y tercer semestre del 2022, los reclamos del servicio público móvil han sido declarados infundados en un 65.7% y 74.8%, respectivamente. Es decir, cuando un usuario presenta un reclamo, existe una alta probabilidad que la empresa operadora desestime la posición del usuario.

Ciertamente, de los casos declarados como infundados solo una pequeña parte apela, por lo que se podría asumir que hay una menor tasa de falla de la primera instancia. Sin embargo, se debe considerar que la mayoría de los usuarios desconocen el procedimiento o no confían

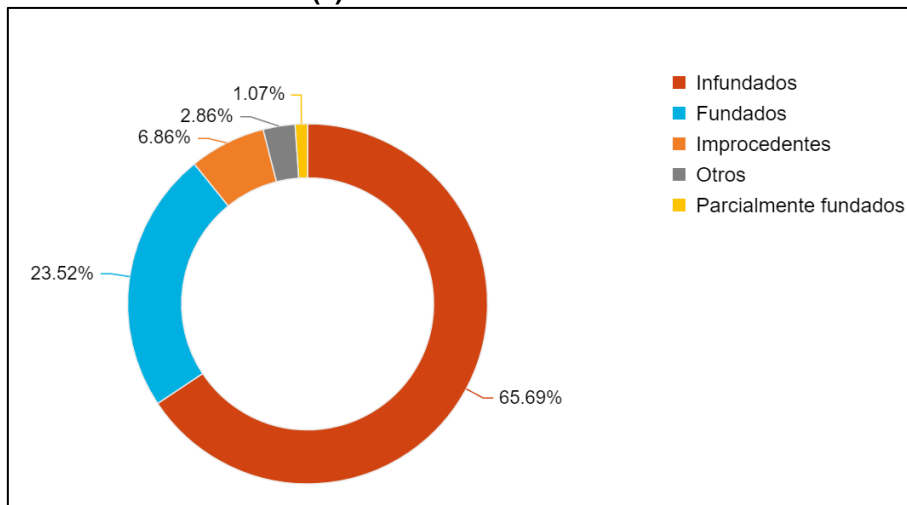


en la efectividad de apelar, por lo que las empresas operadoras tienen incentivos a asumir como estrategia ganadora declarar como infundado la pretensión del usuario.

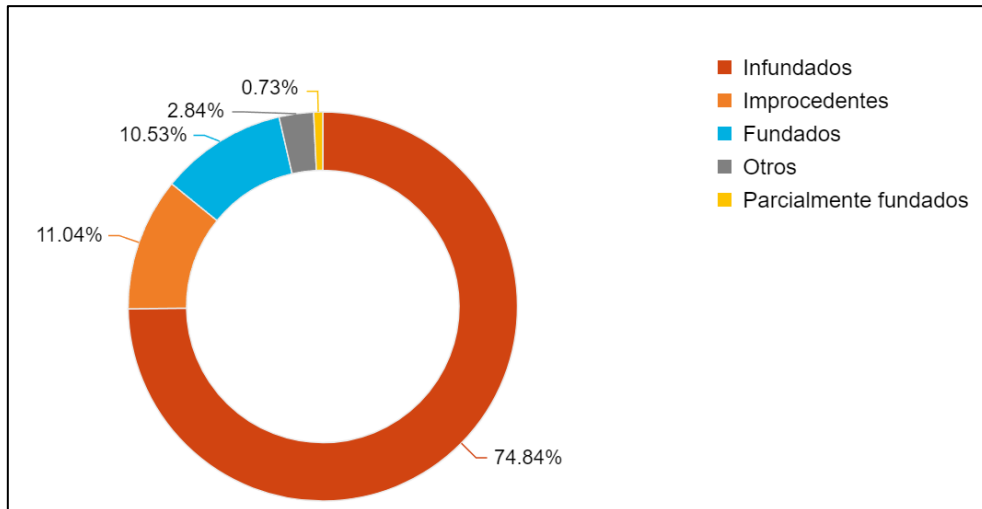
Adicional a este problema, se podría indicar que las empresas deben mejorar en los accesos a los expedientes virtuales de reclamos de sus abonados, dado que presentan inconvenientes en su acceso, aspecto que genera dificultad para monitorear la trazabilidad del proceso de atención de reclamos por parte del regulador.

Gráfico N° 19: Porcentaje de reclamos infundados en el servicio público móvil

(a) II Semestre del 2022



(b) II Semestre del 2023



Fuente: Osiptel, Portal de Información de Usuarios.

5.2.3. Alta incidencia de supuestos tramitadores con mala fe procesal

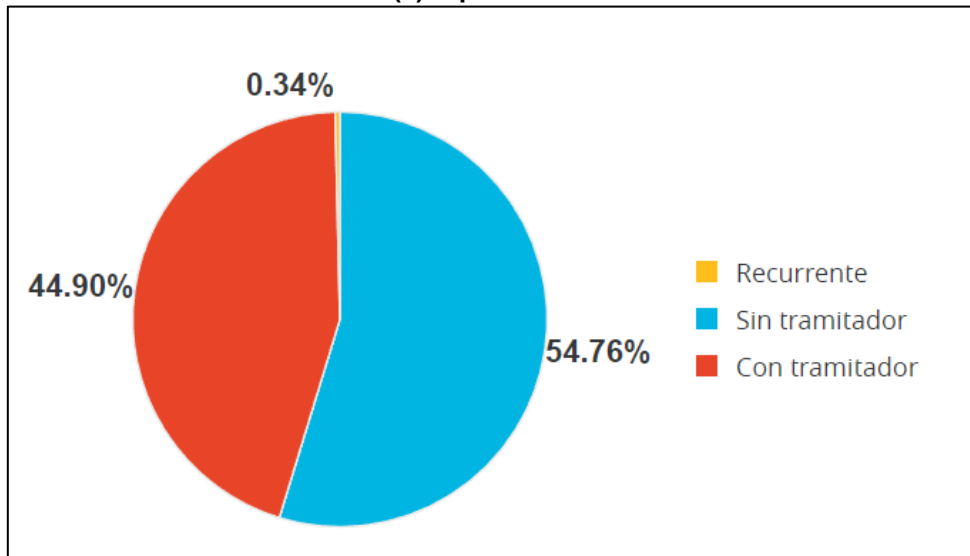
Desde el 2022, el Osiptel viene realizando el seguimiento de supuestos tramitadores con mala fe procesal, los cuales abusan del derecho a reclamar y utilizan el procedimiento de reclamos para ofrecer a los usuarios la posibilidad de evadir las deudas. Se trata específicamente de estafadores que registran grandes cantidad de reclamos, apelaciones y quejas, en la mayoría de los casos sin el debido sustento y haciendo de cuentas de correos electrónicos temporales.



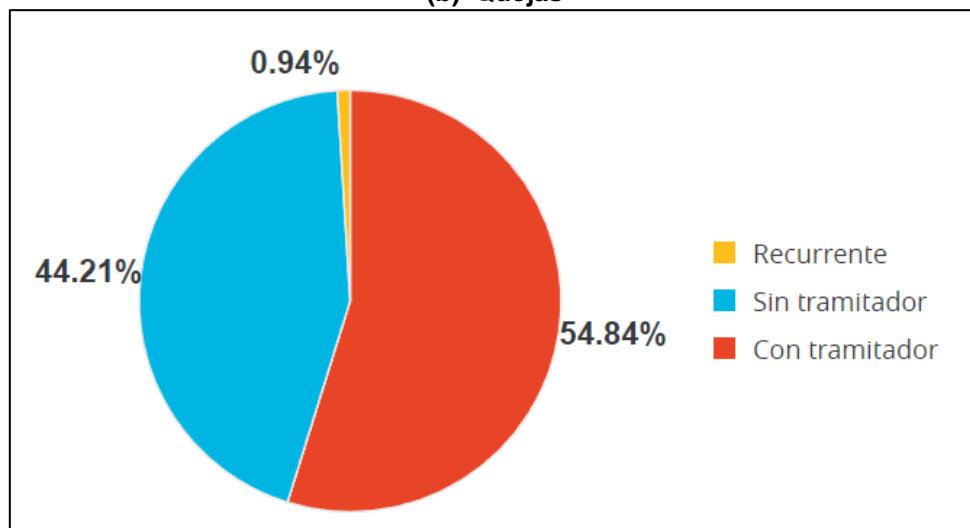
El Osiptel ha desarrollado un algoritmo de identificación basado en la frecuencia de ocurrencia de nombres, DNI, correos electrónicos y otras características y, ha encontrado que la incidencia de estos casos es bastante grande. Como se puede apreciar en el siguiente gráfico, en las apelaciones, cerca del 45% de los casos ha sido presentado por un supuesto tramitador; mientras que en quejas esa cifra se encuentra en 55% en el 2023. Cabe señalar que, según el análisis realizado, esta tasa de supuestos tramitadores es particularmente mayor en América Móvil.

Gráfico N° 20: Incidencia de supuestos tramitadores con mala fe procesal en la segunda instancia en el 2023

(a) Apelaciones



(b) Quejas



Fuente: Osiptel.

5.2.4. Complejidad del procedimiento de reclamos

Sobre la complejidad de los requisitos para la presentación de reclamos

De los aspectos evaluados, se ha recogido la percepción de que los requisitos para la validación y presentación de reclamos resultan excesivos para un usuario medianamente informado.



La normativa vigente, exige diversos requerimientos de información para la validación dependiendo del canal de presentación tal como se puede observar en el siguiente cuadro, donde se puede apreciar que muchos requisitos son indispensables para preservar la integridad de la información de los usuarios y abonados, mientras que otros resultan redundantes y poco prácticos, además que otros corresponden a información que los usuarios no tendrían a la mano o de difícil recordación como fechas de recarga o montos.

Cuadro N° 1: Requisitos de Validación Vigentes

CANAL	TIPO	REQUISITOS PARA VALIDACION
Canal Presencial	Abonados	• <u>Verificación biométrica</u> de huella dactilar, o
		• Exhibición del <u>DNI</u> ; o
		• Exhibición del <u>Carné de extranjería</u> , pasaporte o el documento legal de identidad requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones.
	Usuarios persona naturales	• <u>Verificación biométrica</u> de huella dactilar, o
		• Exhibición del <u>DNI</u> ; o
		• Exhibición del <u>Carné de extranjería</u> , pasaporte o el documento legal de identidad requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones.
Prepago: a) Fecha de última recarga y b) Monto última recarga Postpago: a) Exhibición del último recibo; o Postpago: a) Fecha de vencimiento, b) Monto del plan, y c) Dirección de facturación		
Abonados usuarios personas jurídicas	• Exhibición de la vigencia de <u>poder</u> : y	
	• Exhibición de <u>DNI</u> o <u>verificación biométrica</u> de huella dactilar del representante	
Canal telefónico	Abonado nacional	• Indica número del <u>DNI</u> y <u>fecha de emisión</u> • Preguntas de validación: a) Nombre del padre, b) Nombre de la madre, c) Lugar de nacimiento, d) Fecha de nacimiento
	Prepago: Abonado extranjero o Usuario (nacional o extranjero)	• Indica el tipo y número de documento de identidad • Preguntas de validación: a) Fecha de última recarga y b) Monto de última recarga
	Postpago: Abonado extranjero o Usuario (nacional o extranjero)	• Indica el tipo y número de documento de identidad • Preguntas de validación: a) Fecha de vencimiento del recibo, b) Monto del plan tarifario, y c) dirección de facturación
Canal web y app	Abonado nacional	• Indica número del <u>DNI</u> y <u>fecha de emisión</u> • Preguntas de validación: (a) nombre del padre, (b) nombre de la madre, (c) lugar de nacimiento, y/o (d) fecha de nacimiento
	Prepago: Abonado extranjero o Usuario (nacional o extranjero)	• Indica el tipo y número de documento de identidad • Preguntas de validación: a) Fecha de última recarga y b) Monto de última recarga
		• Indica el tipo y número de documento de identidad



	Postpago: Abonado extranjero o Usuario (nacional o extranjero)	• Preguntas de validación: a) Fecha de vencimiento del recibo, b) Monto del plan tarifario, y c) dirección de facturación
--	---	---

Fuente: Resolución de Gerencia General N° 00002-2021-GG/OSIPTEL

- Sobre la complejidad para los usuarios de acreditar su posición en un reclamo por incumplimiento de ofertas y promociones

En el año 2023 se presentaron 201 154 reclamos por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones. Asimismo, hasta mayo de 2024, se han presentado 54 731 reclamos por dicha materia. Cabe indicar que el servicio más reclamado es el servicio público móvil.

Gráfico N° 211: Reclamos presentados por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones en el año 2023, según empresa operadora

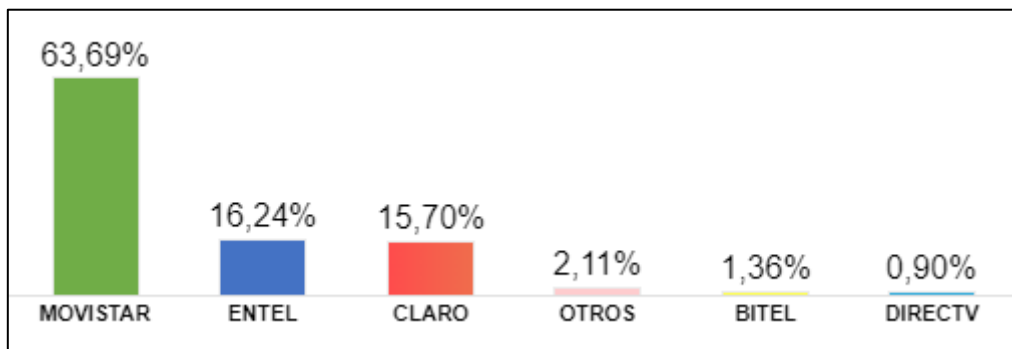
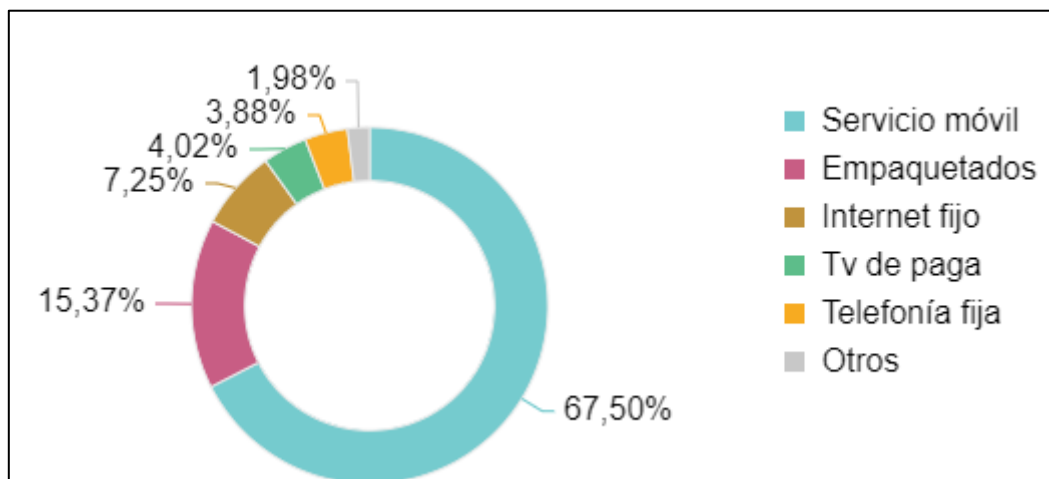


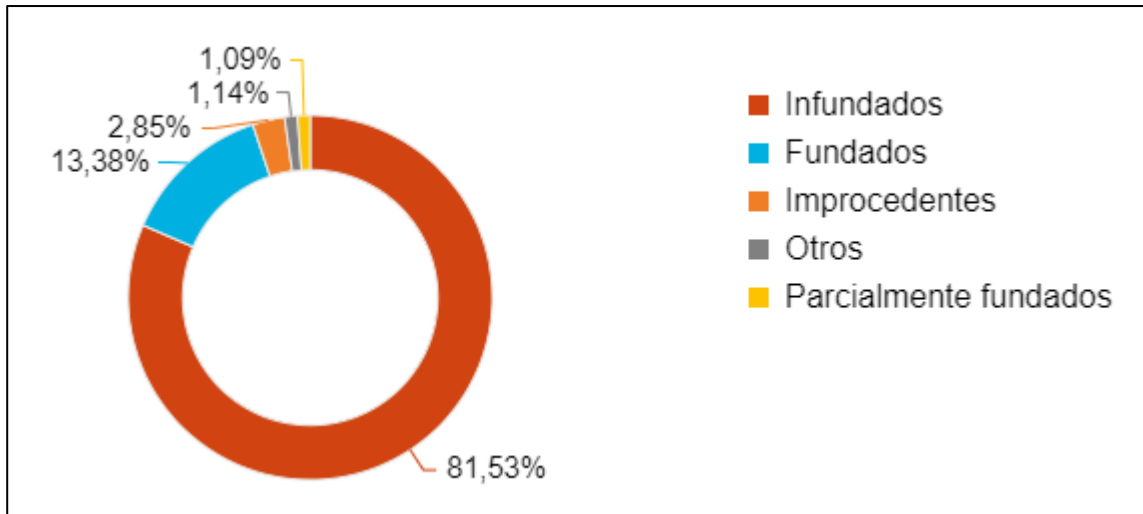
Gráfico N° 222: Reclamos presentados por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones en el año 2023, según servicio



Asimismo, se observa que en el año 2023 más del 80% de los reclamos por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones fueron declarados infundados.



Gráfico N° 233: Reclamos resueltos por incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones en el año 2023, según sentido



De los casos que llegan a conocimiento de la DAPU se advierte que, los usuarios manifiestan que para contratar un servicio o portar su servicio móvil, el personal de venta de las empresas operadoras les ofreció una determinada promoción, y no obstante, luego de la contratación, en su primeras facturaciones observan que la promoción no se aplicó o se aplicó en términos distintos a los inicialmente ofrecidos, los cuales motivaron la contratación o portabilidad.

Si bien el usuario puede presentar un reclamo ante este supuesto, se observa que resulta de difícil probanza para el usuario acreditar la oferta inicialmente pactada. Por el contrario, las empresas operadoras declaran infundado el reclamo en primera instancia, y su decisión se ve confirmada en segunda instancia, por cuanto cuentan con el contrato de abonado que no contempla la promoción que alega el usuario y dado que dicha promoción no se encuentra registrada en los términos alegados en el Sistema de Información y Registro de Tarifas del Osiptel – SIRT.

Al respecto, la carga probatoria es muy compleja para el usuario, considerando la asimetría de información existente, siendo que muchos usuarios no reciben su contrato de forma inmediata a la contratación, ni otro documento que acredite la oferta o promoción acordada.

5.2.5. Problemas en el Sistema de Gestión de Usuarios.

El Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos, en su artículo 99 establece que, los usuarios deben acudir previamente a su operador antes registrar sus problemas en el Sistema de Gestión de Usuarios (en adelante, Checa tu caso), pudiéndose solicitar el código de pedido otorgado para el registro.

Al respecto, debemos indicar que, desde el 5 de enero de 2022¹⁶ hasta el 5 de julio de 2024 se han registrado un total de 86 963 casos¹⁷ a través de Checa tu caso. Asimismo, en lo que va del año 2024, las categorías con mayor incidencia reportada por los usuarios mediante este sistema son: Baja (6 438 casos), Calidad (6 388) y Facturación (4 955); advirtiéndose que en muchos de estos casos los usuarios indican no recordar o tener a la mano el código de pedido o que su empresa operadora no les brindó dicho código, tal es el caso de las subcategorías de “Baja no ejecutada” y “Baja no recibida”. Adicionalmente, en muchos casos

¹⁶ Fecha de inicio de la marcha blanca del Sistema de Gestión de Usuarios automatizado.

¹⁷ Se excluyen los casos que fueron anulados por los usuarios. Se entiende por anulación al desistimiento del usuario para la continuación con el trámite de su caso, por causa de algún error en el registro u otros motivos.



los usuarios señalan que intentaron contactarse con su operador; sin embargo, no tuvieron éxito.

Si bien, en algunos casos las operadoras dan atención a los problemas reportados por los usuarios en estos escenarios, aún persisten ciertos casos en los que las operadoras declaran como improcedente el problema reportado, aludiendo a que el usuario debió previamente haber acudido a sus canales habilitados.

Por otro lado, se observan casos en los cuales los problemas de los usuarios son comunicados por otras entidades públicas, tales como Indecopi, el Congreso de la República, Defensoría del Pueblo, entre otros. No obstante, el marco normativo vigente no contempla de forma expresa el supuesto en el cual el personal del Osiptel puede registrar problemas de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones que hayan sido informados por estas entidades públicas, directamente desde un perfil designado para ello en el Checa tu caso, motivo por el cual para realizar la gestión por el sistema, se requiere contactar al usuario a fin de solicitarle su autorización, lo cual no siempre es exitoso y dilata la atención del problema.

Finalmente, se ha advertido que algunas empresas se demoran más de tres (3) días para asignar el código de reclamo, lo cual genera incertidumbre al usuario respecto a si su reclamo ha sido notificado o no; ello siendo que el referido Reglamento no establece un plazo específico para la entrega de dicho código.

5.2.6. Problemas con el procedimiento de quejas

Con relación al procedimiento de quejas, se ha identificado que existen supuestos de queja en los que el procedimiento actual no resulta idóneo para evaluar y resolver:

- **Suspensión o corte del servicio por falta de pago durante el procedimiento de reclamo**

Se configura cuando la empresa operadora suspende el servicio por la falta de pago de un monto que ha sido materia de un reclamo por facturación o cobro. Las estadísticas del Trasu revelan que esta queja es declarada infundada en la mayoría de casos, debido a que la suspensión del servicio obedece a factores distintos al reclamo como, por ejemplo, la falta de pago de otro recibo que no fue reclamado o la falta de pago de la parte no reclamada o por problemas técnicos que ocasionan la interrupción del servicio.

- **Requerimiento de pago del monto reclamado al momento de la interposición del reclamo**

Se da luego de que el usuario ha presentado un reclamo por facturación y cobro; sin embargo, la empresa operadora, pese a contar con un reclamo en trámite, requiere al usuario el pago del monto reclamado. Esta queja suele ser declarada en su mayoría como infundada, debido a que el usuario, en este procedimiento, tiene la carga de la prueba y no adjunta el documento que acredite el requerimiento.

Considerando lo indicado, en la práctica, a falta de elementos de probanza a cargo del usuario, a través de esta queja, el Trasu no llega a analizar si la empresa operadora tenía la facultad de efectuar el cobro y, al ser declarada infundada la queja, podría conllevar a que el servicio contratado sea suspendido por cobranza o que el usuario sea reportado a la central de riesgo.



No obstante, al estar cuestionando un requerimiento de pago, se considera viable que el usuario presente un reclamo por facturación y cobro en el cual se analice la pertinencia del requerimiento que está realizando la empresa operadora, recayendo la carga probatoria en esta última.

- **Por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo**

Se da porque el usuario desea pagar el monto que no es materia de reclamo; sin embargo, la empresa operadora no habilita en sus sistemas la posibilidad de pagar, manteniéndose como pendiente el íntegro del monto facturado, lo cual puede traer como consecuencia la suspensión del servicio debido a la falta de pago del monto no reclamado. Esta casuística en su mayoría es declarada infundada, toda vez que el usuario no cumple con indicar las circunstancias en que la empresa operadora habría incurrido en la infracción invocada, por lo que la presentación de la queja no resulta siendo la vía más idónea para solucionar el problema del usuario la cual podría ser atendida de manera más directa a través de una gestión.

- **Por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja; o, por la negativa a otorgar el código de reclamo o queja**

Se presenta cuando el usuario no logra generar su reclamo, recurso o quejas, a través de cualquier medio de presentación (web, personal, telefónico o aplicativo), afectando su derecho al debido procedimiento. Sin embargo, la negativa a otorgar el código de reclamo o queja se presenta cuando el usuario presenta un reclamo, apelación o queja y la empresa operadora no cumple con brindarle el código con el cual puede hacer un seguimiento a su procedimiento. Usualmente estas quejas son declaradas infundadas, toda vez que el usuario no indica las circunstancias que acrediten la infracción cometida por parte de la empresa operadora, pudiendo solucionarse a través de una gestión.

- **Cualquier otro defecto de tramitación**

El Reglamento de Reclamos establece la posibilidad de presentar quejas por cualquier otro defecto de tramitación que implique una transgresión normativa durante el procedimiento de reclamo. Sobre el particular, de la casuística presentada en las quejas, se advierten diversos supuestos, entre otros: i) no elevar el recurso de apelación o la queja, ii) no permitir el acceso al expediente, iii) no brindar información de los plazos del procedimiento de reclamo. Sin embargo, los problemas mencionados pueden solucionarse a través de la interacción directa entre los usuarios y las empresas operadora a través de una gestión. Así, por ejemplo:

- Las no elevaciones de apelación y queja, cuando no se encuentran dentro de las excepciones de la norma para la elevación al Trasu, pueden solucionarse informando al usuario sobre la posibilidad de solicitar la elevación de su recurso o queja.
- El acceso al expediente, puede gestionarse otorgándole al usuario las cuentas para acceder a su expediente virtual (primera instancia).
- No brindar información de plazos del procedimiento de reclamo, puede solucionarse a través de una orientación al usuario en ese momento, informándosele de los plazos con los que cuenta la empresa operadora para emitir su pronunciamiento y notificar su decisión.

Adicionalmente, de la casuística tramitada por el Trasu se advierte que, en la práctica, los usuarios tramitan mediante la queja “cualquier otro defecto de tramitación” otros



supuestos no contemplados en la norma incrementando la cantidad de expedientes declarados improcedentes como, por ejemplo, los casos en los que el usuario reitera el reclamo a través de una queja o los casos en los que solicita una indemnización.

5.2.7. Pronunciamientos de quejas que no generan valor

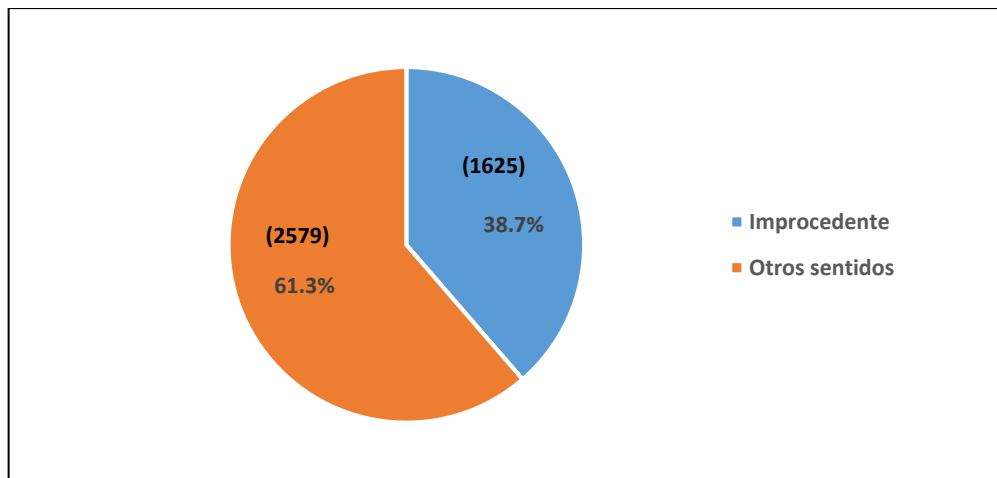
El procedimiento de un reclamo implica el conocimiento de las reglas y plazos establecidos en las normas aplicables; sin embargo, se advierte un problema de información para los usuarios, respecto a la oportunidad de la presentación de la queja por no aplicación del silencio administrativo positivo y el trámite que le es aplicable, lo cual ha generado pronunciamientos con sentido improcedente cuya problemática no llega a ser analizada por el Trasu por aspectos formales.

Este desconocimiento de la norma relativa a las quejas se evidencia principalmente en los siguientes casos i) cuando el usuario presenta una queja, pero la empresa operadora está en plazo para resolver y/o notificar; ii) al presentar nuevas quejas que ya cuentan con un pronunciamiento en una queja por la misma transgresión o en una apelación; y, iii) cuando el usuario presenta una queja contra resoluciones de trámite donde no existe un pronunciamiento de la primera instancia. En estos casos, el Trasu declara improcedente la queja debido a que no corresponde la presentación de la misma.

Una resolución con sentido improcedente no genera valor para el usuario, toda vez que no resuelve su problema de fondo, pero genera una expectativa innecesaria e infructuosa; y, a su vez, origina la insatisfacción con el producto que recibe del Osiptel.

Al respecto, en el periodo de análisis, el Trasu resolvió 4204 quejas por no aplicación del silencio administrativo positivo, de éstas, 1625 fueron declaradas improcedentes. En este sentido, en el gráfico 24 podemos observar con mayor detalle que el 38,7% de las quejas resueltas por no aplicación del silencio administrativo positivo fueron declaradas improcedentes.

Gráfico N° 244: Porcentaje de quejas por no aplicación del SAP resueltas por sentido (del 1 de enero al 19 de junio 2024)



Fuente: SISTRAM
Elaboración: Propia

El artículo 34 del Reglamento de Reclamos señala que corresponde la aplicación del silencio administrativo positivo cuando han transcurrido los plazos máximos con los que cuente la empresa operadora para resolver y/o notificar la respuesta al reclamo, y ésta no ha sido emitida y/o notificada.



Asimismo, el artículo 74, establece que el usuario puede presentar una queja cuando la empresa operadora no aplica el silencio administrativo que corresponde.

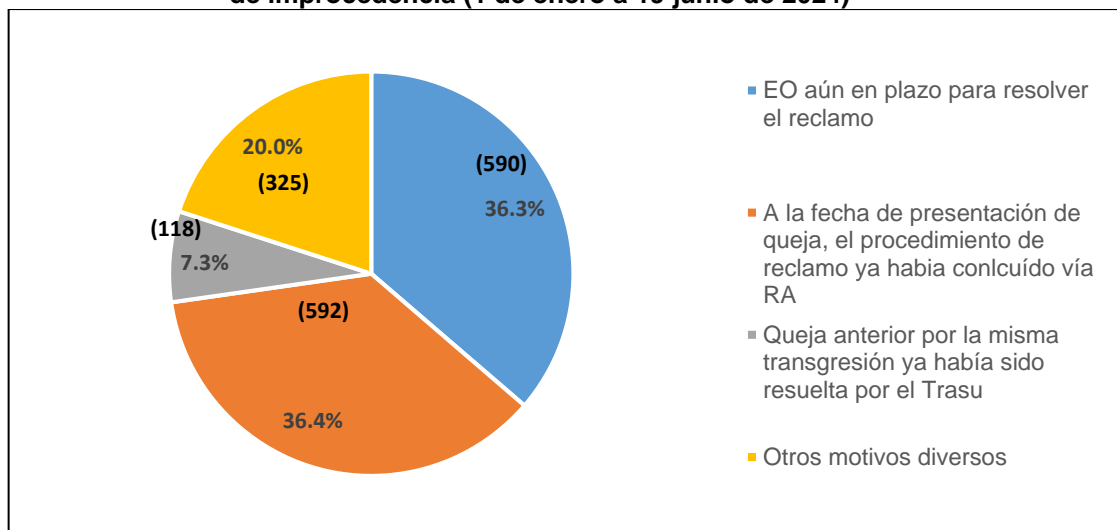
Al respecto, se advierte que, los usuarios presentan la queja por no aplicación del silencio administrativo positivo antes del plazo con el que cuenta la empresa operadora para emitir su pronunciamiento y notificarlo; ello, trae como consecuencia que la queja sea declarada improcedente por el Trasu; es decir, en estos casos al haber sido presentada la queja antes de los plazos máximos establecidos en el artículo 34, el usuario no obtiene una solución al fondo del problema reclamado ni una respuesta favorable a la transgresión quejada, debiendo incluso volver a presentar una nueva queja una vez que hayan transcurrido los plazos máximos.

De otro lado, cuando los usuarios presentan quejas por no aplicación del silencio administrativo positivo, pese a que el reclamo concluyó con un pronunciamiento emitido en una queja por la misma transgresión o en una apelación también son declarados improcedentes.

De igual manera, se declara improcedente aquellas quejas por no aplicación del silencio administrativo positivo que estén relacionadas a procedimientos de reclamo en trámite.

En el gráfico 25, se muestra las quejas por no aplicación del silencio administrativo positivo que fueron resueltas con sentido improcedente en el periodo de 1 de enero al 19 de junio de 2024, de éstas, un 36,4% (592) corresponde a casos en los que a la fecha de presentación de la queja, el procedimiento de reclamo ya ha concluido en un expediente de apelación; el 36,3% (590) corresponde a quejas por no aplicación del silencio administrativo positivo declaradas improcedente porque el usuario presenta la queja cuando la empresa operadora aún se encuentra en plazo para resolver y/o notificar lo resuelto; mientras que un 7,3% (118) corresponde a los casos en los que el usuario presenta una queja por una transgresión que ya ha sido resuelta por el Trasu. Asimismo, un 20,0% (325) es declarado improcedente por otros motivos diversos.

Gráfico N° 255: Porcentaje de quejas por no aplicación del SAP resueltas por supuestos de improcedencia (1 de enero a 19 junio de 2024)



Fuente: SISTRAM
Elaboración: Propia



De lo expuesto, resulta razonable evaluar si el Trasu debería continuar emitiendo resoluciones con sentido improcedente en esa medida. En efecto, si bien el Trasu es competente para evaluar si en la queja corresponde o no la aplicación del silencio administrativo positivo, en aquellas que son declaradas improcedentes dicho órgano no emite un pronunciamiento sobre ello.

Cabe mencionar que, la declaración de improcedencia supone una calificación a través de la cual el Trasu emite un pronunciamiento desfavorable debido a que la queja carece de requisitos mínimos que ameriten una evaluación, siendo que el resultado no varía en función de la autoridad que lo califique o emita el pronunciamiento.

En este contexto, lo regulado en la vía procesal civil, esto es, el inciso 1) del artículo 427 del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria, dispone que el Juez declarará improcedente la demanda cuando el demandante carezca evidentemente de legitimidad para obrar, también conocida como *legitimitatio ad causam* o legitimidad en la causa. Asimismo, el inciso 2) del referido artículo señala que el Juez declarará improcedente la demanda cuando el demandante carezca manifiestamente de interés para obrar. Como es posible advertir, la declaración de improcedencia no supone la evaluación del fondo de la pretensión invocada.

5.2.8. Oportunidad en la presentación de la solicitud de expedientes abiertos por cargo

El artículo 78 del Reglamento de Reclamos dispone que las empresas operadoras deben elevar al Trasu las quejas presentadas por los usuarios en el plazo de tres (3) días hábiles de haber sido recibidas, salvo que la empresa operadora aplique el silencio administrativo positivo, o porque se configure los supuestos del artículo 79 del Reglamento de Reclamos en cuyo caso la empresa operadora cuenta con diez (10) días hábiles para ejecutar el silencio administrativo positivo y comunicar al usuario las acciones que realizara sobre el particular.

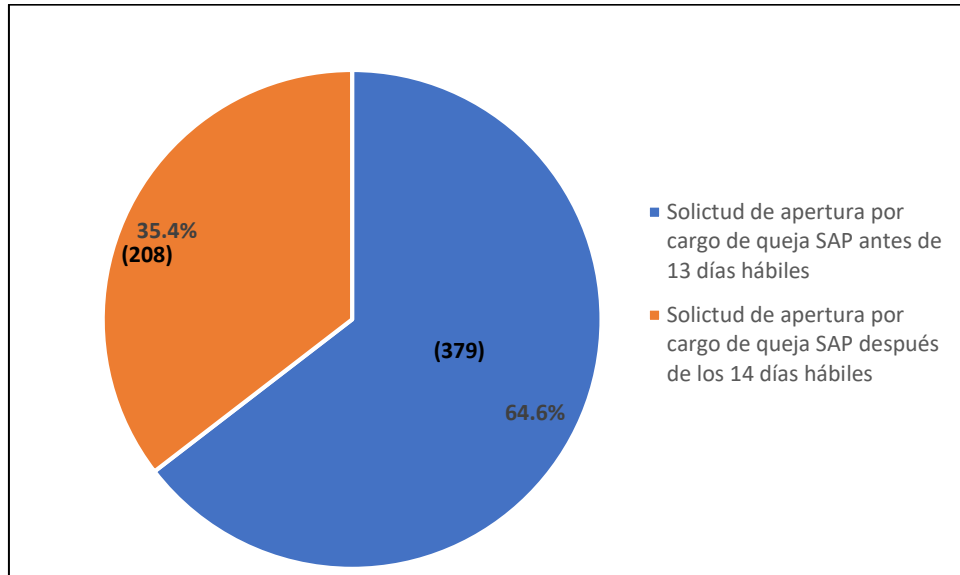
Al respecto, de la casuística tramitada por el Trasu, se advierte que existen casos en los que la queja presentada por no aplicación del silencio administrativo positivo no es elevada por la empresa operadora dentro del plazo establecido y ésta, a su vez, se encuentra dentro del plazo para ejecutar el silencio administrativo positivo y comunicar al usuario las acciones que realizará sobre el particular; sin embargo, los usuarios en ejercicio del derecho que les confiere el artículo 81 del Reglamento de Reclamos solicitan la apertura del expediente de queja por cargo, debiendo la STSR cursar una comunicación a la empresa operadora a fin de recabar información con la finalidad de tomar conocimiento respecto de las razones por las cuales la empresa operadora no elevó la queja al Tribunal dentro del plazo establecido en la norma.

En dicha casuística, el Trasu no puede emitir un pronunciamiento sólo con la información remitida por el usuario, toda vez que, la misma norma otorga a la empresa operadora un plazo adicional para que las acciones relativas al silencio administrativo positivo sean comunicadas al usuario. Dicha situación alarga de manera innecesaria el procedimiento de solución del referido expediente.

De la revisión de las estadísticas del Trasu, se puede advertir que, en el periodo de análisis, se resolvieron 587 expedientes abiertos por cargo de queja por no aplicación del silencio administrativo positivo, siendo el 64,6% (379) de solicitudes presentadas dentro de los trece (13) días hábiles y 35,4% (208) de solicitudes presentadas a partir del día 14; es decir, una vez transcurridos los plazos con los que cuenta la empresa operadora para elevar la queja, comunicar y ejecutar las acciones que corresponden la aplicación del silencio administrativo positivo, tal como se evidencia en el siguiente gráfico:



Gráfico N° 266: Porcentaje de expedientes abiertos por cargo de quejas SAP, según días transcurridos desde la presentación de la queja (del 1 de enero al 19 de junio de 2024)



Fuente: SISTRAM
Elaboración: Propia

Considerando ello, surge la necesidad de evaluar si la presentación de la solicitud de apertura por cargo de las quejas por aplicación del silencio administrativo positivo debe realizarse con posterioridad al transcurso del plazo que tiene la empresa operadora para comunicar y ejecutar las acciones adoptadas, siguiendo la línea del tratamiento de las apelaciones donde la empresa operadora está exenta de elevarlas en el plazo establecido porque aplicó la solución anticipada al recurso de apelación.

5.2.9. Pronunciamientos de apelaciones que no generan valor

La LPAG dispone que el recurso de apelación se interpone cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho.

Por su parte, como se ha indicado previamente, el Reglamento de Reclamos dispone que el usuario que no estuviere de acuerdo con el íntegro o con parte de la resolución emitida por la primera instancia puede interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora. Si bien en los recursos de apelación, el Trasu tiene la oportunidad de analizar el fondo del problema del usuario y determinar si a éste le asiste un derecho (declarar fundado) o no (declarar infundado), existen casos en los que el Trasu no llega a analizar dicha problemática por aspectos formales y declara la improcedencia del recurso.

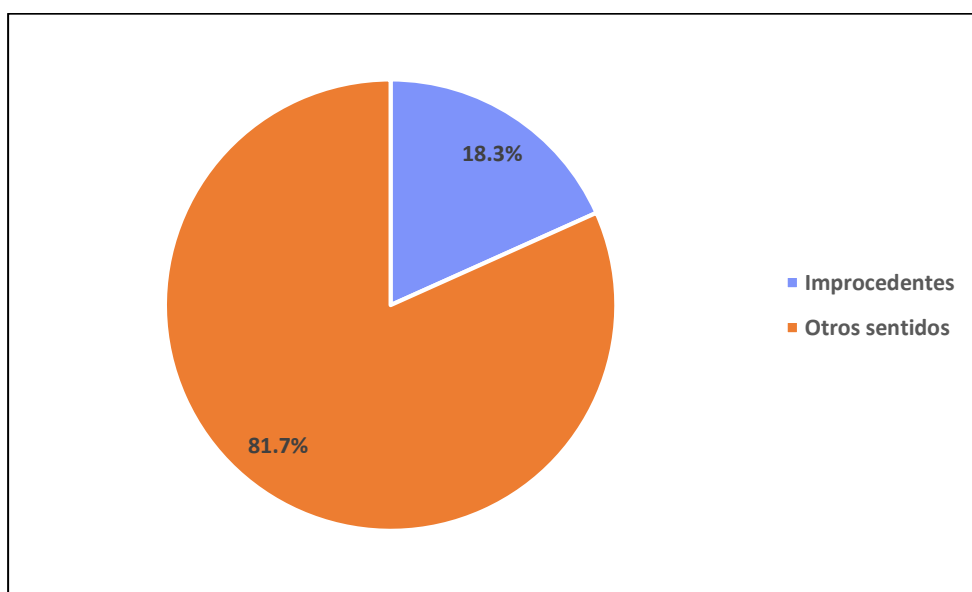
En el caso de las apelaciones, la problemática de pronunciamientos del Trasu que no generan valor se da: i) al incluir una pretensión que no es competencia del Trasu; ii) al apelar resoluciones de trámite donde no existe un pronunciamiento de la primera instancia; y, iii) al presentar nuevas apelaciones que ya cuentan con un pronunciamiento o se encuentran en trámite.



En estos escenarios, el Trasu no llega a analizar el recurso de apelación, por aspectos formales, lo cual implica el empleo de recursos y tiempo, y se emite pronunciamientos que, en los hechos, no generan valor para el usuario.

El Trasu resuelve los recursos de apelación elevados; sin embargo, existen recursos cuya problemática no llega a ser materia de un pronunciamiento y evaluación por parte del Trasu y son declarados improcedentes, como se ha indicado en el gráfico 27, éstos alcanzan el 18,3% de los casos resueltos en el periodo de análisis.

Gráfico N° 277: Porcentaje de expedientes de apelaciones por sentido (del 1 de enero al 19 de junio de 2024)



Fuente: SISTRAM
Elaboración: Propia

A efectos de determinar los motivos de la improcedencia, del Sistema de Seguimiento de Expedientes (SISTRAM) se pudo extraer las plantillas que fueron utilizadas en los expedientes con sentidos improcedentes, advirtiéndose que las principales plantillas utilizadas son las siguientes:

Cuadro N° 2: Tipos de plantillas utilizadas en expedientes con sentido improcedente (del 1 de enero al 19 de junio 2024)

PLANTILLAS UTILIZADAS	CANTIDADES	%
Modelo general	2246	56%
Usuario ya ejercicio derecho de petición	692	17%
El reclamo concluyó en un procedimiento anterior del Trasu	455	11%
Trasu no es competente	437	11%
Otras plantillas	196	5%
TOTAL	4026	100%

Fuente: SISTRAM
Elaboración: Propia

En efecto, del cuadro 2 se puede advertir que la plantilla más utilizada es la de “Modelo General” (56%), seguido por casos en los que el usuario ya ejerció su derecho de petición (17%), el reclamo ya concluyó en un procedimiento anterior del Trasu (11%) y el Trasu no es competente (11%).



Con la finalidad de determinar los motivos de la improcedencia de los recursos de apelación signados como “Modelo General”, se evaluó una muestra de 318 expedientes, obteniéndose, conforme se detalla en el cuadro 3, que los principales motivos de declaración de improcedencia son: materia no reclamable (23%), seguido de casos de calidad o interrupción en los cuales el usuario no registró un reporte previo (21%), casos en los que los usuarios ya ejercieron su derecho de petición (15%), otros casos improcedentes con más de una casuística (11%), o apelaciones a resoluciones de inadmisibilidad del reclamo o archivo del reclamo (10%). Asimismo, con un menor porcentaje, otros motivos diversos que se detallan en el cuadro 3:

Cuadro N° 3: Muestra de apelaciones con sentido improcedente – Plantilla “Modelo General”

CASUÍSTICA	CANTIDADES	%
Trasu no es competente	71	23%
Sin reporte previo (calidad y/o interrupción)	66	21%
Usuario ya ejerció derecho de petición	49	15%
Otros más de una casuística	37	11%
Apeló resolución de inadmisibilidad o archivo	33	10%
El reclamo concluyó en un procedimiento anterior del Trasu	22	7%
Otros diversos	16	6%
Sustracción de materia	12	4%
No agota vía previa	7	1%
Reclamo extemporáneo	3	1%
Reclamó a empresa operadora distinta	2	1%
TOTAL	318	100%

Fuente: Muestra
Elaboración: Propia

A continuación, se explicará las principales casuísticas de apelaciones que son declaradas improcedentes por el Trasu, de acuerdo a la evaluación muestral:

- Trasu no es competente, cuando el usuario reclama y apela pretensiones que no pueden ser evaluadas en el procedimiento de solución de reclamos, por ejemplo: solicita una indemnización, cuestiona defectos de equipos o cuestiona servicios que no son de telecomunicaciones.
- Sin reporte previo (calidad y/o interrupción), cuando el usuario presenta un reclamo por calidad o falta de servicio sin haber presentado el reporte de calidad o avería a que refiere el artículo 48 del Reglamento de Reclamos. En estos casos, no es posible analizar el fondo, debido a que el usuario debe agotar las vías previas establecidas con la empresa operadora antes de recurrir al reclamo. Asimismo, de la casuística revisada se pudo verificar que, en algunos casos, el Trasu realiza encauzamiento de la materia de reclamo, explicando que la materia cuestionada requiere del referido reporte.
- Usuario ya ejerció derecho de petición, cuando el usuario ya presentó previamente un reclamo ante la empresa operadora por la misma pretensión materia de reclamo que apela; el reclamo presentado puede encontrarse en trámite o ya concluido.
- Otro más de una casuística, la improcedencia se declara en dos o más extremos de la resolución correspondiendo cada pronunciamiento a una materia distinta. Por ejemplo, un expediente en el que el Trasu evaluó las materias de calidad y migración, siendo el extremo de calidad improcedente por no tener reporte previo y la migración improcedente por ya haberse ejercido el derecho de petición.
- Apeló una resolución de inadmisibilidad o archivo emitida por la empresa operadora, cuando la primera instancia en virtud del artículo 31 del Reglamento



de Reclamos declara la inadmisibilidad y el usuario no subsana el requerimiento y opta por presentar un recurso de apelación reiterando su reclamo. También se ha advertido casos en los que apela la resolución de archivo emitida por la empresa operadora, sin que se cuestione la facultad de archivo, sino el fondo del reclamo. En estos casos, por no haberse subsanado los defectos advertidos en primera instancia, no es posible que el Trasu analice el problema de fondo. Cabe indicar que, en este supuesto no se encuentran los casos en los que los usuarios cuestionan la declaración de inadmisibilidad o la facultad de archivo del reclamo o recurso, debido a que, de encontrarse en un supuesto así, la vía idónea es la queja.

- f. Trasu ya resolvió, cuando en un procedimiento anterior ya existe una resolución del Trasu que se pronunció por el fondo de la pretensión reclamada. En esta casuística, se ha advertido que el Trasu en sus resoluciones puede realizar encauzamientos de materias de reclamo, así como la verificación y comparación de las pretensiones reclamadas en los distintos procedimientos para llegar a la conclusión de la improcedencia.
- g. Otros diversos, supuestos diversos de forma en los que el Trasu emite una explicación de las razones por las que no corresponde la evaluación de fondo en el caso en particular. Por ejemplo, solicitudes de apelaciones por cargo sin esperar el plazo de notificación de la solución anticipada de recurso de apelación como la norma lo ha previsto, la materia reclamada no subsiste, u otros.

Considerando lo evaluado en la muestra, se puede concluir que las causas: a. (Trasu no es competente), c. (usuario ya ejerció derecho de petición) y e. (apeló una resolución de inadmisibilidad o archivo) son de fácil detección y no requieren un análisis más profundo para determinar el sentido, mientras que el resto de causas requieren de un encauzamiento, explicación o sustento.

En el cuadro 4 se realiza una estimación de casos improcedentes en el periodo de enero a junio de 2024, de dicho cálculo se puede observar que un promedio de 2208 expedientes de apelaciones es declarado improcedente bajo casuísticas de fácil detección, ello representa el 54.8% de los expedientes de apelación con sentido improcedente.

Cabe precisar que, para la elaboración del cuadro 4, se tomó como base la información del cuadro N° 3 y se le adicionó la cantidad, correspondiente a cada casuística, estimada en función a la muestra tomada de los 2246 expedientes de apelaciones que emplearon la plantilla "MODELO GENERAL FONDO" y se disminuyó de la plantilla "MODELO GENERAL FONDO", las cantidades correspondientes a las casuísticas analizadas.

Cuadro N° 4: Estimación de casuística de apelaciones improcedentes

CASUÍSTICAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Modelo general fondo	1010	25,1%
Usuario ya ejercicio derecho petición	1029	25,6%
El reclamo concluyó en un procedimiento anterior del Trasu	612	15,2%
Improcedente no es materia de reclamo	954	23,7%
Apeló resolución de inadmisibile o archivo	225	5,6%
Otras plantillas	196	4,9%
TOTAL	4026	100%

Fuente: Muestra
Elaboración: Propia

El Osiptel ya ha advertido la necesidad de relevar al Trasu de casos que no implican un análisis de fondo; así, en el año 2018, incorporó en el artículo 63 del Reglamento de Reclamos



(artículo 58-A del Reglamento de Reclamos vigente en ese entonces) la disposición respecto a que los recursos de apelación interpuestos excediendo el plazo establecido, sean declarados improcedentes por la primera instancia en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, siendo que, en estos casos, no es exigible la elevación de los mismos al Trasu.

Con esta disposición, actualmente los usuarios que, por desconocimiento, presenten un recurso de apelación que excede los plazos (y que resultan improcedentes), obtienen dicha información en un menor plazo.

Ello es así, debido a que la declaración de improcedencia supone una calificación preliminar que se realiza ante la falta de requisitos mínimos que permitan una evaluación del fondo del reclamo, siendo aplicado en situaciones específicas de plazos.

5.2.10. Sobre las notificaciones

La notificación de los actos administrativos reviste una importancia fundamental en el ordenamiento jurídico debido a su rol crucial en garantizar el principio constitucional de seguridad jurídica. Este proceso no sólo constituye un acto formal de comunicación entre la administración pública y los administrados, sino que también es la piedra angular que asegura el ejercicio efectivo de los derechos y garantías de los ciudadanos. Al ser informados adecuadamente de las decisiones administrativas que les afectan, los individuos tienen la oportunidad de conocer sus derechos y obligaciones, así como de impugnar cualquier acto que considere arbitrario o ilegal.

De la revisión de los expedientes precisamente en los formularios de reclamos se ha identificado que los usuarios indican direcciones físicas incompletas, inexistentes o autorizan ser notificados por correo electrónico consignando direcciones no válidas.



Esta situación incide en la eficacia de las notificaciones porque el usuario no toma conocimiento de manera oportuna del pronunciamiento emitido por la autoridad administrativa y la administración debe desplegar diversos recursos para lograr una notificación eficaz, lo cual dilata el procedimiento de reclamo.



En ese sentido, teniendo en cuenta que un acto administrativo es eficaz desde su notificación al administrado, se debe complementar las reglas de notificación establecidas, ello con el propósito de evitar notificaciones infructuosas. A manera de ejemplo, se detalla casos tramitados por el Trasu que grafican esta problemática:



Existen casos donde el usuario autoriza la notificación por correo electrónico; sin embargo, la empresa operadora no recibe el acuse de recibo, por lo que debe proceder a notificar a la dirección física, la cual, en algunos casos, se ha detectado que es también inexistente, tal como se puede observar en la imagen 1, que en el formulario de reclamo el usuario autorizó ser notificado vía correo electrónico y consignó la dirección: 41kv51b0wj@secretmail.net.



Asimismo, indicó como dirección física: Avenida Ferrocarril 153, distrito Huancayo, provincia y departamento de Junín.



Imagen 1: Formulario de reclamo con autorización a notificación por correo electrónico

FORMULARIO DE RECLAMO				Código de reclamo: [REDACTED]
1. DATOS GENERALES				
DATOS DEL RECLAMANTE				
Condición de quien presenta el reclamo*	Abonado			
Nombres del reclamante*	[REDACTED]	Apellidos del reclamante*	[REDACTED]	
Razón social*				
Tipo de documento de identidad*	DNI	N° del documento de identidad*	[REDACTED]	
DATOS DEL REPRESENTANTE. Si el reclamo fuera presentado por un representante, adjuntar el poder respectivo y completar los siguientes datos:				
Nombres del representante*		Apellidos del representante*		
Tipo de Documento*		N° del documento de identidad*		
Se adjunta carta poder simple con firma del usuario u otro documento que acredita la representación*				NO
DATOS PARA LA NOTIFICACION Y CONTACTO				
Dirección de correo electrónico	41kv51b0wj@secretmail.net	Reclamante autoriza ser notificado por correo electrónico	SI	
Departamento*	JUNIN	Provincia*	HUANCAYO	
Distrito*	HUANCAYO	Dirección*	Avenida Ferrocarril 153	
N° de servicio de telefonía móvil/fija de contacto para cualquier información con relación al reclamo	[REDACTED]			

Fuente: expediente N° ____-2024/TRASU/ST-RQJ

Sin embargo, en la imagen 2 se puede advertir que no se logró notificar la respuesta al reclamo al correo electrónico 41kv51b0wj@secretmail.net consignado por el usuario en el formulario de reclamo:

Imagen N° 2: Acuse de rebote

Page 1

De: Mail Delivery System
 Para: 41kv51b0wj@secretmail.net
 Fecha: 29/01/2024 12:09:14
 Asunto: Undeliverable: 240019513 - RESOLUCION
 Adjuntos:

-- -->

No se ha podido realizar la entrega a estos destinatarios o grupos:
 Error al intentar entregar el mensaje a esta dirección de correo electrónico. Intente enviar de nuevo el mensaje. Si el problema continúa, póngase en contacto con el personal de soporte técnico.
 La siguiente organización rechazó tu mensaje: [92.255.84.131].

Fuente: expediente N° ____-2024/TRASU/ST-RQJ

La imagen 3 corresponde al cargo de notificación a la dirección física consignada en el formulario de reclamo: Avenida Ferrocarril 153, distrito Huancayo, provincia y departamento de Junín. En este cargo, el notificador indicó que la dirección no existe.



N°	Pregunta
I. Problemática sobre el cumplimiento de plazos	
1.	¿Considera que los plazos de atención y requisitos para la presentación de reportes, reclamos, recurso de apelación y queja, definidos en el Reglamento de Reclamos podrían estar afectando la oportunidad y efectividad del procedimiento de atención de reclamos? Justifique su respuesta con la evidencia correspondiente.
2.	Actualmente contamos con plazos de 3, 15 y 20 días hábiles para que las empresas operadoras resuelvan los reclamos. ¿Considera adecuado contar con plazos distintos en función a los tipos de materias reclamables o solo debería existir un único plazo?
II. Problemática sobre la alta tasa de apelaciones declaradas fundadas	
3.	¿Considera que la alta tasa de apelaciones declaradas fundadas en temas de fondo revela que en la primera instancia (empresas operadoras) no se estaría evaluando adecuadamente la pretensión de los usuarios? ¿Incluir una etapa de reconsideración al procedimiento de reclamos permitiría solucionar a la empresa operadora en menor tiempo el reclamo del usuario? ¿Qué incentivos deberían definirse para que en la primera instancia (empresas operadoras) se resuelva los problemas de los usuarios? Justifique su respuesta con la evidencia correspondiente.
4.	Teniendo en cuenta que los accesos virtuales a los expedientes de reclamos de los usuarios no son plenamente funcionales ¿Considera que se deberían realizar ajustes y/o precisiones en el Reglamento de Reclamos a fin de mejorar la trazabilidad de la información de los reclamos, apelaciones y quejas? Precise una explicación y/o las características de su alternativa de solución.
5.	Teniendo en cuenta las actuales condiciones normativas ¿Considera que el Osiptel podría adoptar medidas que incentiven el compromiso voluntario de las empresas operadoras para mejorar la funcionalidad de los accesos virtuales? En caso sea así, señale qué medidas se podrían adoptar y si estas son sustitutas de las medidas regulatorias. Precise cuáles serían estas medidas.
III. Problemática sobre la alta incidencia de supuestos tramitadores con mala fe procesal	
6.	Considerando que muchos usuarios se ven perjudicados con los supuestos de tramitadores de mala fe, ¿considera que se debería realizar una modificación normativa que permita abordar esta problemática? ¿Cuál sería la propuesta y por qué? Indique y sustente las características de su propuesta.
7.	¿Considera que el Osiptel podría adoptar medidas no regulatorias que incentiven el compromiso voluntario de los agentes interesados para evitar la problemática de supuestos tramitadores de mala fe? En caso la respuesta sea afirmativa, indique si estas medidas son o no complementarias con las medidas regulatorias y, precise cuáles serían estas medidas.
IV. Problemática sobre la complejidad del procedimiento de reclamos, quejas y apelaciones	
8.	¿Considera que los usuarios todavía enfrentan limitaciones para presentar sus reclamos, apelaciones y quejas, por lo que se requiere simplificar la validación de la condición de abonado o usuario, así como los formularios de reclamo? Sustente su respuesta con evidencias.
9.	Considerando la problemática expuesta sobre la posible complejidad del procedimiento de presentación de reclamos, apelaciones y quejas ¿Qué alternativas de solución propone a nivel normativo? Describa su propuesta y en qué manera podría aportar en resolver el problema.



10.	Entre los actuales canales que tienen los usuarios para presentar reclamos, ¿considera que el uso de plataformas o aplicativos informáticos, es de fácil acceso? En caso la respuesta sea afirmativa, ¿qué podría mejorarse? Justifique su respuesta.
11.	¿Considera que, para disminuir los reclamos por incumplimiento de ofertas y promociones en los términos acordados, la empresa operadora de manera adicional al contrato de abonado, debe contar con la validación del abonado previo a la implementación y/o ejecución de la oferta o promoción, lo cual se valorará en el procedimiento de reclamo? ¿Qué alternativas de validación o conformidad del usuario respecto de la oferta y/o promoción se requeriría por canal de atención (presencial, telefónico, página web, aplicativo móvil, entre otros) de la empresa operadora?
12.	Considerando la complejidad del procedimiento de reclamos, principalmente desde la perspectiva del usuario, podría señalar qué medidas no regulatorias podría adoptar el Osiptel para impulsar el compromiso voluntario para mejorar la efectividad y oportunidad del proceso de atención de inconvenientes.
13.	Considerando los problemas identificados en el procedimiento de atención de quejas ¿Cree que se deberían modificar los supuestos de presentación de quejas? ¿Cómo cree que se debería atender los supuestos de queja que en el documento de soporte se han encontrado como problemáticos? Justifique su respuesta con la evidencia correspondiente.
V. Problemática a los pronunciamientos de quejas y apelaciones que no generan valor	
14.	<p>¿Considera que el problema de pronunciamientos de quejas y apelaciones que no generan valor, expuesto en las secciones 5.2.7 y 5.2.9, debería ser abordado con medidas regulatorias?</p> <p>Por ejemplo, un pronunciamiento de queja que no genera valor se da cuando los usuarios presentan la queja por no aplicación del silencio administrativo positivo antes del plazo con el que cuenta la empresa operadora para emitir su pronunciamiento y notificarlo; ello, trae como consecuencia que la queja sea declarada improcedente por el Trasu. Es decir, en estos casos al haber sido presentada la queja antes de los plazos máximos establecidos en el artículo 34, el usuario no obtiene una solución al fondo del problema reclamado ni una respuesta favorable a la transgresión quejada, debiendo incluso volver a presentar una nueva queja una vez que hayan transcurridos los plazos máximos. Precise cuáles serían esas medidas.</p>
VI. Problemática sobre la oportunidad en la presentación de la solicitud de expedientes abiertos por cargo	
15.	¿Cree que las quejas por no aplicación del silencio administrativo positivo elevadas por las empresas operadoras antes de los plazos establecidos en el Reglamento de Reclamos (total de 13 días hábiles) que vienen siendo declaradas improcedentes es un problema que requiere de cambios normativos? Precise cuáles serían esas medidas.
VII. Problemática sobre notificaciones	
16.	¿Considera que el ejercicio abusivo del derecho de aquellos usuarios que buscan una resolución favorable indicando direcciones físicas incompletas, inexistentes o autorizan a ser notificados por correo electrónico consignando direcciones no válidas, debería ser objeto de modificación normativa? Precise cuáles serían esas medidas.
VIII. Problemática sobre el Sistema de Gestión de Usuarios (“Checa tu caso”)	



17.	¿Considera que deben adoptarse medidas regulatorias adicionales para mejorar la efectividad del Sistema “Checa tu caso” respecto a las respuestas brindadas por las empresas operadoras y los plazos de atención? Justifique su respuesta con la evidencia correspondiente.
18.	Considera que el sistema “Checa tu caso” debe: ¿Permitir el ingreso directo de problemas de los usuarios sin requerir un código de atención previo de la empresa operadora? ¿Establecer que las empresas operadoras que cuenten con menos de 500 mil abonados y presenten una cantidad de reclamos en aumento en los últimos años, se conecte con el referido sistema? Justifique su respuesta.
19.	Considerando la problemática expuesta sobre “Checa tu Caso” ¿Cree que para abordarlo sería recomendable evaluar aplicar nuevas medidas regulatorias? Precise cuáles serían esas medidas.
IX. Otros	
20.	Considerando el marco normativo vigente, indique qué otros problemas existen en el proceso de atención de inconvenientes y/o reclamos de los usuarios. Procure sustentar con evidencias.
21.	Desde su perspectiva, qué otras medidas regulatorias o no regulatorias se podrían evaluar.

Los agentes interesados (empresas operadoras, usuarios, organismos públicos, etc.) pueden remitir su respuesta, posición e información de sustento hasta el 28 de agosto del 2024 al buzón reglamentoreclamos@osiptel.gob.pe. No se evaluarán comentarios y comunicaciones que se remitan de manera extemporánea, a través de otro medio distinto al buzón de correo indicado o que no tengan relación con el tema de consulta.

