



**DMR-CE-2922-24**

Lima, 16 de setiembre de 2024

Señor

**SERGIO CIFUENTES CASTAÑEDA**

Gerente General

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel

**Presente.** -

***Ref.– Consulta Temprana sobre la problemática de la atención de los Reclamos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones***

**Documento Soporte N° 001-2024/DAPU**

La presente tiene por objeto saludarlo cordialmente y hacer mención al proceso de consulta temprana de la referencia, mediante la cual se evalúa la necesidad de tomar medidas respecto a la forma en la cual se vienen atendiendo los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Sobre el particular, muy respetuosamente nos permitimos saludar la iniciativa de vuestro Despacho orientada a la revisión integral de las disposiciones contenidas en el Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución N° 099-2022-CD/OSIPTEL (en adelante, el “Reglamento de Reclamos”), así como la correspondiente invitación formulada a las empresas operadoras del sector para que puedan brindar los aportes que consideren necesarios con relación a los posibles problemas que se hayan identificado en el procedimiento de reclamos, apelaciones y quejas, incluyendo otros temas procedimentales afines al mismo.

En esa línea, cumplimos con remitir adjunto a la presente y dentro del plazo oportuno<sup>1</sup>, un anexo conteniendo nuestros comentarios, sugerencias y propuestas relacionadas a la Consulta Temprana de la referencia, agradeciéndole por la atención y detenida evaluación que se sirvan brindarles a fin de que sean tomados en cuenta en la evaluación y formulación del proyecto normativo producto de la presente consulta y, en caso no sean acogidos, mucho le agradeceremos se explicita, desarrolle y sustente, con la evidencia correspondiente, los motivos por los cuales no se atiende el respectivo

---

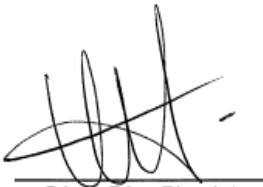
<sup>1</sup> Considerar que el día 15 de setiembre es día no hábil (domingo), por lo que corresponde que la presente comunicación se remita a vuestro Despacho el día lunes 16 de setiembre de 2024, al ser un día hábil.



comentario o sugerencia en atención al cumplimiento estricto del Análisis de Impacto Regulatorio y la política de Calidad Regulatoria.

Sin otro particular, quedamos de Usted y aprovechamos la ocasión para expresarles las seguridades de nuestra mayor consideración.

Atentamente,



César Díaz Blondet  
Apoderado  
América Móvil Perú S.A.C.

**C.c. Sra. Tatiana Piccini Antón - Directora de Atención y Protección del Usuario. OSIPTEL**

**ANEXO****Carta DMR-CE-2922-24****Respuestas a la Consulta Temprana relacionada a la problemática de la atención de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones****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.**

Consideramos que tanto los plazos de atención y requisitos actuales para la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas no afectan ni la oportunidad ni la efectividad del procedimiento de atención de reclamos.

Enfatizamos que los requisitos actuales para la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas, permiten identificar la identidad y pretensión de los reclamantes.

Asimismo, precisamos que los lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas establecidos por la Resolución de Gerencia General N° 002-2021-GG/OSIPTEL deben mantenerse; puesto que, constituyen exigencias mínimas con el fin de salvaguardar la seguridad del procedimiento y evitar la participación de terceros ajenos al procedimiento de reclamo con mala fe procesal.

Por otro lado, resaltamos que es adecuado mantener plazos distintos en función a la materia reclamable, ya que no todas las materias ameritan el mismo plazo para ser atendidas ya que variarían dependiendo de la complejidad de cada materia, sin embargo, se podría evaluar manejar un único plazo mayor de quince días hábiles para todas las materias.

- 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?**

## ANEXO

### Carta DMR-CE-2922-24

Es necesario tener en cuenta que, si bien en el Documento de Soporte N° 001-2024/DAPU especifica que la previsión de plazos diferenciados podría resultar confuso para el usuario, tal distinción en cuanto a la regulación de plazos obedece al hecho de que la complejidad en la atención de las materias resulta disímil, de modo que en ciertos tópicos se requiere recabar mayor información o efectuar más coordinaciones con el fin de dar una solución que cubra las expectativas de los usuarios. Por tal motivo, el periodo que tiene la operadora para dar respuesta a los reclamos formulados por los usuarios varía en función de la materia que sea precisamente objeto de reclamo.

En este punto, es preciso recordar cuáles son los distintos plazos que contempla el Reglamento de Reclamos:

- **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.

Al margen de que consideramos adecuado el establecimiento de plazos diferenciados en función de la materia reclamada, es oportuno mencionar que consideramos que el plazo de tres (3) días hábiles resulta excesivamente breve para la operadora, a efectos de brindar una respuesta que resulte satisfactoria a los usuarios, puesto que, un corto plazo podría generar que las empresas no motivemos correctamente las respuestas brindadas a los abonados sacrificándose la calidad resolutive con la intención de cumplir con el plazo establecido en la normativa.

Así pues, con la finalidad de cumplir el plazo contemplado en la regulación aplicable, son expedidas respuestas a los reclamos formulados por los usuarios, las cuales en mérito de la celeridad que se requiere su emisión, evidencian una merma en su calidad resolutive, y consecuentemente, el usuario continúa insatisfecho en lo que atañe a la deficiencia que originó

## ANEXO

### Carta DMR-CE-2922-24

que presente una reclamación. Como contingencia adicional, el abonado recién podrá encontrar una respuesta favorable al formular un recurso impugnativo de apelación ante el TRASU, lo cual desencadenará un pronunciamiento de la autoridad y para lo cual la operadora destinará mayor cantidad de recursos.

En tal sentido, se observa que la no previsión de un plazo adecuado para el ofrecimiento de respuestas a los reclamos interpuestos, además de representar un riesgo potencial de alguna desatención de ciertas necesidades de los usuarios, puede generar que la operadora destine mayores costos por la tramitación de los procedimientos en la vía recursiva, lo cual a su vez repercute en que no se dé atención pronta a los nuevos reclamos que van siendo formulados, habida cuenta del carácter limitado de todo recurso en función de su propia naturaleza.

En el escenario antes descrito sugerimos que el plazo de tres (3) días hábiles previsto para ciertas materias sea extendido a siete (7) días hábiles. Lo anotado en la medida que tal extensión de plazo dotará a la operadora de un intervalo suficiente para que expida una respuesta idónea -luego de verificar la información relevante para tal efecto y llevar a cabo las gestiones correspondientes- en torno a los reclamos formulados sobre las materiales que les resulta aplicables el citado plazo, y así, se verán satisfechas las expectativas de los abonados en caso su pretensión corresponda ser amparada y/o reducir el porcentaje de recursos presentados ante al TRASU.

#### **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.**

## ANEXO

### Carta DMR-CE-2922-24

Sobre el particular debemos mencionar que, consideramos que incluir una etapa de reconsideración al procedimiento de reclamos no permitiría solucionar en menor tiempo el reclamo del usuario, al contrario, la mencionada etapa propuesta dilataría el proceso, ello tomando en cuenta que acorde al artículo 219° del TUO de la LPAG, el recurso de reconsideración deberá sustentarse en nueva prueba. En otras palabras, los usuarios se verían obligados a contar con un nuevo medio probatorio a efectos de interponer este recurso, lo cual generaría un efecto inverso a la reducción de plazos, ya que la mayoría de reclamantes no cuenta con pruebas adicionales.

Ahora bien, inclusive, advertimos que la Solución Anticipada de Recurso de Apelación (SARA) es un instrumento con el que cuenta la primera instancia a efectos de acoger en su integridad la pretensión del usuario contenida en su recurso de apelación, es decir, ya existe un instrumento que permite acoger la pretensión luego de emitir una resolución infundada.

### **III. Problemática sobre la alta incidencia de supuestos tramitadores con mala fe procesal**

- 4. 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.**

El derecho de petición reviste un carácter de derecho fundamental, encontrándose establecido en la constitución como el derecho de todo ciudadano a plantear peticiones, de modo individual o colectivo, por escrito ante la autoridad competente, quien se encuentra obligada a brindar al interesado que formuló tal petición una respuesta también por escrito dentro del plazo legal, de lo contrario incurriría en las responsabilidades correspondientes<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ**  
Artículo 2.- Toda persona tiene derecho:  
(...)

## ANEXO

### Carta DMR-CE-2922-24

Respecto a dicho derecho de petición, se desprenden una serie de derechos conexos, como por ejemplo, el derecho a efectuar sus reclamos lo cual conlleva al derecho a obtener una respuesta a los mismos debidamente fundada y motivada en derecho respecto al reclamo formulado.

Sin embargo, dicho derecho no es irrestricto y debe ejercerse con la intención real de salvaguardar legítimamente un derecho del abonado y no con la intención de obtener algún beneficio a costas del sistema de reclamos establecido por la normativa.

En línea con ello, resulta pertinente resaltar que actualmente existe mafias de tramitadores que ofrecen descuentos o promociones través de las redes sociales con la intención de captar la atención de los abonados a efectos de que contraten sus servicios, los cuales consisten en realizar reclamos malintencionados a las empresas operadoras con la intención de dilatar el cobro de las deudas adquiridas por servicios efectivamente prestados.

Como consecuencia de la existencia de los tramitadores se observa un perjuicio a los usuarios, pues se les ofrece liquidar una deuda a través de mecanismos maliciosos sin garantía alguna (de modo que pueden verse defraudados en sus expectativas), así como un detrimento a la operadora, pues se hace un uso indebido del sistema de reclamos, lo cual genera que no se dé una atención a otros reclamos legítimos que ameritan una respuesta oportuna y, por último, un problema a vuestra entidad en atención a una elevación de la carga procedimental, a raíz del incremento

---

20. A formular peticiones, individual o colectivamente, por escrito ante la autoridad competente, la que está obligada a dar al interesado una respuesta también por escrito dentro del plazo legal, bajo responsabilidad. Los miembros de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional sólo pueden ejercer individualmente el derecho de petición.

#### **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

##### **Artículo 117.- Derecho de petición administrativa**

117.1 Cualquier administrado, individual o colectivamente, puede promover por escrito el inicio de un procedimiento administrativo ante todas y cualesquiera de las entidades, ejerciendo el derecho de petición reconocido en el artículo 2 inciso 20) de la Constitución Política del Estado.

117.2 El derecho de petición administrativa comprende las facultades de presentar solicitudes en interés particular del administrado, de realizar solicitudes en interés general de la colectividad, de contradecir actos administrativos, las facultades de pedir informaciones, de formular consultas y de presentar solicitudes de gracia.

117.3 Este derecho implica la obligación de dar al interesado una respuesta por escrito dentro del plazo legal.

## ANEXO

### Carta DMR-CE-2922-24

de los recursos impugnativos que puedan formularse para que sean evaluados por el TRASU.

Frente a ello, nuestra representada viene adoptando una serie de medidas, logrando identificar a estos falsos usuarios; difundiendo además campañas educativas con el propósito que nuestros usuarios no se dejen embaucar por estos falsos tramitadores que ofrecen descuentos u otros beneficios a su favor.

Así pues, resulta pertinente hacer mención a nuestras comunicaciones: DMR-CE-1565-24, DMR-CE-1882-24, DMR-CE-1943-24 y DMR-CE2159-24, mediante los cuales se propuso una medida de protección y validación de identificación para los usuarios que pretenden hacer uso de su derecho al reclamo y obtener una solución del problema y, a su vez, disuadir el accionar de los tramitadores de mala fe.

En efecto, por medio de dichas comunicaciones, se propuso como una medida de seguridad la incorporación de un **PIN DE SEGURIDAD** que deberá registrar el usuario durante el procedimiento de atención de reclamos (por medio de los pasos explicados en las comunicaciones antes aludidas), de modo tal que pueda validarse que, efectivamente, es el usuario interesado quien verdaderamente ha formulado la reclamación y no un tercero – que posiblemente ha sido contratado por el abonado- que distorsiona la operatividad plataforma de reclamos de manera maliciosa, en mérito a la configuración de una sobrecarga en la presentación de reclamaciones.

De esta manera, se procederá enfocar el destino de los recursos de las compañías operadoras y del propio Osiptel en procurar que se brinde una solución efectiva y oportuna a aquellos reclamos que han sido legítimamente interpuestos por usuarios afectados por la ocurrencia de alguna contingencia en la prestación de los servicios de las empresas operadoras.

Por lo anterior, la mencionada medida de identificación y validación del usuario por medio de un PIN DE SEGURIDAD constituye una alternativa regulatoria que ayudara a que los reclamos puedan ser interpuestas realmente por los abonados del servicio.

**ANEXO****Carta DMR-CE-2922-24**

Adicional a ello, sugerimos que todo procedimiento de reclamo, apelación o queja efectuado por web debe ser notificado de forma digital a un correo electrónico, obligatoriamente y de lo contrario no se debería proseguir con el registro del reclamo.

Por otro lado, sugerimos que en caso no cumplir con uno de los requisitos para la presentación de reclamos como es detallar el “motivo del reclamo y solicitud concreta” u otros datos relevantes para el registro del reclamo, se podría accionar bajo las siguientes opciones:

1. Declarando la Improcedencia desde primera instancia, cuando exista algún requisito que el cliente no haya cumplido en el registro de su reclamo; o
2. Permitiendo a la empresa operadora emita un pronunciamiento de fondo, considerando los elementos mencionados por el cliente en su reclamo

Por último, como una medida adicional proponemos que en caso el usuario manifieste más de un inconveniente en su formulario de reclamo cuyas materias reclamables cuenten con plazos distintos de atención, este sea atendido en el plazo mayor, ello porque algunos usuarios de mala fe no cumplen con precisar de manera adecuada sus presuntos problemas; veamos un ejemplo:

MOTIVO DEL RECLAMO			
Materia reclamable*	Facturación y cobro	Problema específico*	Desacuerdo con el cálculo de los consumos facturados
<b>Información necesaria*</b>			
-Datos del recibo que incluye el monto reclamado -N° de recibo: SB02-0158605470 -Fecha de emisión: 14/06/2024 -Fecha de vencimiento: 01/07/2024 -Monto reclamado: 222.48* -Concepto facturado cuestionado: Cargos Fijos -Concepto facturado cuestionado: Tráfico Adicional -Concepto facturado cuestionado: Otros Cargos y Abonos -Concepto facturado cuestionado: Venta en Cuotas			
<b>Descripción del problema y solicitud concreta:*</b>			
No estoy de acuerdo con el monto de mi recibo.			
<b>¿Se desea registrar otra materia reclamable?</b>		No	

**ANEXO****Carta DMR-CE-2922-24****3. INFORMACIÓN ADICIONAL**

¿Se adjunta información adicional?	SI
CLARO.txt	

\*Información obligatoria

Firma

Fecha: 05/07/2024 19:46:16  
Punto de Atención: WEB RECLAMOS  
Código de Agente: USRECLAMOS  
Nombre de Agente: WEB RECLAMOS

Me presento ante este medio para presentar los problemas con mi internet, me brindan un pésimo servicio por lo cual no estoy de acu

Como puede advertirse del ejemplo, el usuario manifiesta un presunto problema de facturación; no obstante, y a pesar de indicar que no desea registrar una materia adicional, señala problemas de calidad en la prestación de su servicio, siendo su presunto objetivo lograr configurar un escenario de Silencio Administrativo Positivo, ya que la materia de fondo sería la de menor plazo.

**IV. Problemática sobre la complejidad del procedimiento de reclamos, quejas y apelaciones**

- 5. ¿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.**

No consideramos que los usuarios enfrenten limitaciones para presentar sus reclamos, apelaciones y quejas; dado que, la validación de la condición de abonado o usuario se da en el marco de salvaguardar la seguridad del procedimiento y justamente de los propios usuarios.

Al respecto, es preciso traer a colación a la Resolución de Gerencia General N° 002-2021-GG/OSIPTEL previamente citada, la cual estableció los lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas a razón

**ANEXO****Carta DMR-CE-2922-24**

de evitar la participación de terceros ajenos al procedimiento de reclamo con mala fe procesal.

Asimismo, la actual validación de datos, constituyen exigencias mínimas que de ninguna manera constituyen una limitación, es más, actualmente los clientes tienen a su disposición varios canales a fin de presentar sus reclamos.

En razón a ello, una posible disminución de los datos a validar establecidos en los lineamientos actuales constituiría un retroceso en la lucha contra los “tramitadores” quienes vienen usando el procedimiento de reclamos como un instrumento de lucro.

- 6. 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.**

Nos remitimos a lo señalado en el punto anterior, no consideramos que el procedimiento de presentación de reclamos, apelaciones y quejas sea complejo.

- 7. 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.**

Consideramos que el uso de plataformas o aplicativos informáticos es de fácil acceso, el cual, junto con los otros canales, brindan la facilidad suficiente a los usuarios que quisieran presentar sus reclamos, apelaciones o quejas.

Incluso advertimos que – a pesar de no ser un canal- actualmente recibimos traslados de formularios vía carta por parte de usuarios y del propio regulador.

**ANEXO****Carta DMR-CE-2922-24**

8. **¿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?**

Esta pregunta no trata sobre el procedimiento de reclamos en estricto.

Sin embargo, consideramos que las condiciones y beneficios de oferta, promoción u otros de corresponder deben figurar en el contrato inicial y/o generar algún documento comercial que sea aceptado por el usuario titular del servicio y éste le sea entregado en tiempo real.

**V. Problemática sobre notificaciones**

9. **¿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.**

Sí, toda vez que se ha evidenciado que existen determinados usuarios que actúan con mala fe procesal al consignar direcciones no válidas (tanto electrónicas como físicas) que entorpecen el proceso de notificación de la resolución de primera instancia, todo ello con el objetivo de encontrarse en un supuesto de aplicación de silencio administrativo positivo (SAP).

Ante dicha problemática, consideramos que –en primer término- a aquellos reclamantes que brinden direcciones no válidas no debería aplicárseles el SAP. Asimismo, dado que su comportamiento incide en la práctica de la obstaculización del proceso de notificación, sugerimos que ante una notificación defectuosa por dirección inexistente o inválida, se

## ANEXO

### Carta DMR-CE-2922-24

permita un re cómputo de plazos a fin de brindar oportunidad a las empresas operadoras de notificar la resolución de primera instancia.

De la misma forma, advertimos que el actual artículo 36° del TUO del Reglamento de Reclamos, prevé escenarios de notificación ante la falta de indicación del reclamante; veamos:

***“Artículo 36.- Notificación personal***

*Las notificaciones se efectuarán en el domicilio señalado por el usuario al momento de la presentación del reclamo, o en el que él indique durante el trámite del procedimiento.*

*En caso de que el usuario no haya indicado domicilio, o que éste sea inexistente, la notificación se realizará:*

- 1. En el domicilio donde se remiten los recibos por el servicio que se reclama; o,*
- 2. En el lugar de instalación del servicio, de ser el caso; o,*
- 3. En el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad o Registro Único de Contribuyente, según corresponda.”*

Ante ello, sugerimos se incluya un parámetro de cantidad de intentos de notificación; puesto que, nuestra representada de manera diligente en cumple con notificar sin éxito a todas las posibilidades presentadas en el procedimiento; y, aún en ese contexto, se sigue configurando el SAP.

De manera adicional, debe incluirse la facultad de no notificar a una dirección inexistente o incompleta que haya sido previamente usada en otro procedimiento de reclamo.

Aunado a lo antes mencionado, debería establecerse como obligación para el usuario brindar datos reales y en caso consigne una dirección inválida para notificación u otro supuesto que entorpezca e imposibilite la entrega de la notificación, **no genere un acogimiento de la pretensión como parte de la aplicación de SAP** y con ello garantizamos que toda acción de reclamo se base en una real y buena fe procesal.

Por otro lado, se debe respetar los casilleros donde se incluyen información sobre la dirección de notificación física y/o electrónica,

**ANEXO****Carta DMR-CE-2922-24**

debiendo ser esta información **imperativa** a efectos de los actos de notificación que se realicen tanto a nivel de primera instancia como segunda instancia. Al respecto, vemos una práctica muy recurrente, sobre todo en reclamos bajo la materia de Facturación y Cobro ingresados por el canal Web donde en el detalle de reclamo solicitan expresamente una notificación física a una dirección a pesar de que en los cuadrantes de información de notificación seleccionan correo electrónico u otra dirección distinta a la solicitada en el detalle del reclamo. A continuación, algunas evidencias:

- **Reclamo 240069969:**

representación*			
<b>DATOS PARA LA NOTIFICACIÓN Y CONTACTO</b>			
Dirección de correo electrónico	adrianbravo1823@gmail.com	Reclamante autoriza ser notificado por correo electrónico	Si
Departamento*	LIMA	Provincia*	LIMA
Distrito*	CHACLACAYO	Dirección*	Villa Rica Mz M Lt 12
N° de servicio de telefonía móvil/fija de contacto para cualquier información con relación al reclamo		950237716	

**2. DATOS DEL RECLAMO**

<b>DATOS DEL SERVICIO</b>			
Empresa operadora*	América Móvil Perú SAC		
Servicio contratado*	Telefonía fija	Número o código del servicio o del contrato del abonado	H53188591
Servicio materia de reclamo*	Telefonía fija	Especificar (Otros servicios)	

<b>MOTIVO DEL RECLAMO</b>			
Materia reclamable*	Facturación y cobro	Problema específico*	Desacuerdo con el cálculo de los consumos facturados

<b>Información necesaria*</b>			
-Datos del recibo que incluye el monto reclamado -N° de recibo: SB01-0444172279 -Fecha de emisión: 14/01/2024 -Fecha de vencimiento: 01/02/2024 -Monto reclamado: 75.43* -Concepto facturado cuestionado: Cargo Fijo			
<b>Descripción del problema y solicitud concreta:*</b>			
EL MONTO COBRADO DIFIERE AL MONTO QUE SIEMPRE PAGO, PIDO QUE SE ME NOTIFIQUE LA RESPUESTA DEL RECLAMO A MI DIRECCION FISICA ESPECIFICA YA QUE NO TENGO ACCESO AL CORREO QUE ME ESTAN CONDICIONANDO INDICAR EN ESTE FORMULARIO DE RECLAMO.			
¿Se desea registrar otra materia reclamable?		No	

**ANEXO****Carta DMR-CE-2922-24**

- Reclamo 240035187:

representación*			
<b>DATOS PARA LA NOTIFICACIÓN Y CONTACTO</b>			
Dirección de correo electrónico	yachasv@gmail.com	Reclamante autoriza ser notificado por correo electrónico	SI
Departamento*	LIMA	Provincia*	LIMA
Distrito*	SAN JUAN DE LURIGANCHO	Dirección*	Unidos Al Desarrollo Etapa I Sector 5 Mz A8 Lt 33 Sector 5
N° de servicio de telefonía móvil/fija de contacto para cualquier información con relación al reclamo		934859369	
<b>2. DATOS DEL RECLAMO</b>			
<b>DATOS DEL SERVICIO</b>			
Empresa operadora*	América Móvil Perú SAC		
Servicio contratado*	Servicio móvil postpago	Número o código del servicio o del contrato del abonado	997434930
Servicio materia de reclamo*	Servicio móvil postpago	Especificar (Otros servicios)	
<b>MOTIVO DEL RECLAMO</b>			
Materia reclamable*	Facturación y cobro	Problema específico*	Desacuerdo con el cálculo de los consumos facturados
<b>Información necesaria*</b>			
-Datos del recibo que incluye el monto reclamado -N° de recibo: SB02-0130339447 -Fecha de emisión: 26/12/2023 -Fecha de vencimiento: 15/01/2024 -Monto reclamado: 25,34* -Concepto facturado cuestionado: Cargos Fijos			
<b>Descripción del problema y solicitud concreta:*</b>			
LOS MONTOS COBRADOS DEL CARGO FIJOS DE LOS RECIBOS: (CODIGO DEL RECIBO )DIFIEREN AL QUE SIEMPRE PAGO. PIDO SE ME NOTIFIQUE LA RESPUESTA DEL RECLAMO A MI DIRECCION FISICA ESPECIFICADA PARA EVITAR UNA NEGATIVA DE RECLAMO YA QUE NO TENGO ACCESO AL CORREO QUE ME ESTAN CONDICIONANDO INDICAR EN ESTE FORMULARIO DE RECLAMO, APELACION, QUEJA			
¿ Se desea registrar otra materia reclamable?		No	

**VI. Problemática sobre el Sistema de Gestión de Usuarios (“Checa tu caso”)**

- 10. ¿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.**

## ANEXO

### Carta DMR-CE-2922-24

Al respecto, detallamos las medidas regulatorias adicionales que sugerimos se puedan implementar a efectos de reducir las dificultades que, como empresa operadora, hemos detectado durante el funcionamiento del “Checa tu caso”.

#### Problemas vinculados a materias reclamables y sin atención previa

Se ha identificado que muchos de los casos que son ingresados al “Checa tu caso” tratan sobre problemas de usuarios que, en la práctica, corresponden a materias reclamables las cuales deberían ser atendidas en un procedimiento de reclamo. Es decir, un mismo problema que debe ser atendido de acuerdo a los plazos establecidos en un procedimiento de reclamo se ingresa por el “Checa tu Caso” para que pueda ser atendido en el corto plazo de 3 días hábiles.

Ello genera un problema no solo para el asesor que tiene a cargo la atención y solución del problema reportado, si no para el propio usuario debido a que su inconveniente tiene altas probabilidades de no ser atendido de manera adecuada por las siguientes razones.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 99 del Texto Único del Reglamento de Reclamos el Sistema de Gestión de Usuario es una herramienta que es utilizada siempre y cuando exista una atención previa por parte de la empresa operadora. Es decir, busca incidir en aquellas situaciones en las cuales por alguna razón el usuario no logró obtener la solución a su problema reportado ante la empresa operadora.

Siendo ello así para el “Checa tu Caso” nuestra empresa ha desplegado a asesores especializados en una atención rápida para este tipo de problema que ya tienen una atención previa. No obstante, se ha advertido que para el mes de julio 2024 un 89.93% de los casos presentados<sup>2</sup> **NO CUENTA CON UNA ATENCIÓN PREVIA**, por lo cual esta plataforma se estaría convirtiendo en la realidad en un canal de atención más a los ya establecidos por la normativa.

La consecuencia de ello es perjudicial para el usuario debido a que el problema que presenta no está siendo atendido por un asesor de un canal de atención regulado, el cual tiene la experiencia y las

---

<sup>2</sup> Tal es el caso de registrado con código 175200.

## ANEXO

### Carta DMR-CE-2922-24

herramientas adecuadas para brindarle una solución óptima (incluso mediante una Solución Anticipada de Reclamo) si no por el contrario deberá ser atendido por un asesor especializado del sistema “Checa tu Caso”, el mismo que no cuente con el perfil necesario para poder brindarle una solución adecuada.

Lo anterior no quiere decir que el usuario del Checa tu Caso no será atendido, si no que demandará un mayor esfuerzo por parte del asesor, quien intentará brindarle la solución al problema reportado. No obstante ello, lo que sucede en la realidad es que el usuario no queda satisfecho con la respuesta y termina generando un reclamo, incrementando con ello el tiempo de solución del problema de fondo.

En atención a ello, la propuesta principal gira entorno a primero, verificar adecuadamente que el cliente cuente con un código de atención previo y, en caso no cuente con uno, el supervisor de Osiptel debe orientar al usuario para que primero intente acercarse a un canal de atención de la empresa operadora para solución su problema, antes ir directamente al “Checa tu Caso”.

Esta propuesta es el ideal que se debería buscar a fin de optimizar la atención en el “Checa tu Caso”. Ahora bien, la segunda propuesta, menos óptima pero que también mejoraría la herramienta, es que en la plataforma se tenga una opción para marcar donde se pueda seleccionar el rotulo de “Materia reclamable”. Ello con el fin de poder identificar más fácilmente estos casos y poder derivarlo o solicitar el apoyo correspondiente a un nivel de asesor más especializado. Asimismo, el plazo de atención para aquellos casos que son Materia reclamable debería adecuarse al plazo que se otorga en un reclamo formal.

#### Orientación del supervisor de Osiptel

Como se indicó anteriormente muchos de los casos reportados al Checa tu Caso por los usuarios son ingresados con la orientación de un supervisor de **Osiptel el cual podría fomentar el uso indiscriminado de la herramienta antes que buscar una atención previa con la empresa operador.**

En atención a ello, sugerimos que dentro del reporte que se pueda descargar en el “Checa tu Caso” aparezca el detalle de "Oficina o Centro

## ANEXO

### Carta DMR-CE-2922-24

Atención Osiptel" y "Usuario Soporte Osiptel". Ello con el fin de poder hacer observaciones y recomendaciones al regulador sobre la orientación que se le puede brindar al usuario cuando presenta su caso, sea que debía ser atendido por dicha plataforma o podría haber sugerido que se dirija a un canal de atención regular. Todo ello buscando la atención más rápida para el cliente.

#### Casos con poca información o vacíos

Se han encontrado casos donde el área de "Descripción del Problema" se encuentra vacía, contiene información incompleta o solo contiene una "*descarga de emociones*" por parte del usuario contra la empresa operadora.

Para estos casos, en los cuales es imposible otorgar una respuesta debido a la falta de información necesaria, se sugiere que el aplicativo permita a la empresa operadora cerrarlos con una etiqueta que se denomine, por ejemplo, "Caso Nulo" o "Caso no atendible" y además, que tampoco se permita al creador de dicho caso generar un reclamo por ese mismo caso. La otra propuesta podría ser que estos casos se puedan reportar al regulador para que de oficio los anule.

#### Contador de caracteres

Se ha identificado que el espacio de "Descripción de la Atención" en la plataforma "Checa tu Caso" no suele ser suficiente para poder detallar la gestión del Caso, por lo que los textos quedan recortados y podría ocasionar en el cliente un malestar al no tener la información completa que se quiere transmitir.

Se sugiere al regulador que implemente un contador de caracteres, y también ampliar la capacidad en esta área a fin de brindar una adecuada respuesta al cliente. De esta manera podríamos detallar mejor el motivo hacia el cliente y que no quede incompleto ya que una vez grabado no se puede modificar nada en este espacio.

- 11. 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**

**ANEXO****Carta DMR-CE-2922-24**

**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.**

En relación con esta pregunta nos remitimos a los comentarios expuestos en el numeral anterior a efectos de solicitar que no se permita el ingreso directo de problemas de los usuarios sin requerir un código de atención previo de la empresa operadora.

**12. Considerando la problemática expuesta sobre “Checa tu Caso” ¿Cree que para abordarlo sería recomendable evaluar aplicar nuevas medidas regulatorias? Precise cuáles serían esas medidas**

Al respecto consideramos que no es necesario aplicar nuevas medidas regulatorias para solucionar la problemática del “Checa tu Caso” si no medidas adicionales y/o complementarias como las que se expusieron y detallaron suficientemente en el numeral 17.

**VII. Otros**

**13. 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.**

El Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTTEL<sup>3</sup> (en adelante, “Reglamento de Reclamos”), a través de su artículo 82°, estableció que la Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal (en adelante, “Secretaría Técnica”) evaluara semestralmente de oficio una muestra aleatoria representativa de la totalidad de expedientes de apelación y queja que hayan sido declarados fundados durante el semestre anterior a la fecha de evaluación, el cual culminaba con un Informe con los resultados de la misma. Asimismo, el artículo 83° del referido Reglamento regulaba la verificación individual del

---

<sup>3</sup> Mediante la Primera Disposición Transitoria se dispone que el Reglamento entra en vigencia el 03 de agosto de 2015, con excepción de lo dispuesto en el artículo 11° del referido Reglamento, que entró en vigencia el 3 de mayo de 2016.

## ANEXO

### Carta DMR-CE-2922-24

cumplimiento de resoluciones de oficio o a través de la presentación de denuncias por parte de los usuarios.

Luego, mediante la Resolución N° 145-2021-CD/OSIPTEL<sup>4</sup>, se modificó el artículo 82° del Reglamento de Reclamos y se derogó el artículo 83° del referido Reglamento. Es así que, el artículo 82° modificado indica que de oficio, a solicitud y/o denuncia de un usuario, la Secretaría Técnica evalúa el cumplimiento de la solución anticipada de reclamos - SAR, solución anticipada del recurso de apelación - SARA, las resoluciones emitidas por la empresa operadora o por el TRASU, así como la aplicación del silencio administrativo positivo - SAP. Asimismo, en la Exposición de Motivos se señala que con la modificación del artículo 82° del Reglamento de Reclamos se está **dejando explícita la evaluación individual como fuente de detección de conductas infractoras** y, con ello, se está otorgando una mayor flexibilidad a la Secretaría Técnica para que evalúe de oficio en los **períodos que estime conveniente con la finalidad de incentivar el cumplimiento por parte de las empresas y generar confianza en los usuarios del sistema de reclamos.**

Posterior a ello, el Reglamento de Reclamos y sus modificatorias han sido derogadas por el Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (en adelante, "TUO del Reglamento de Reclamos"), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL<sup>5</sup>, el cual recoge el artículo 82° modificado mediante la Resolución N° 145-2021-CD/OSIPTEL, pero ahora se encuentra ubicado en el artículo 92°.

En atención a ello, se observa que el vigente artículo 92° del TUO del Reglamento de Reclamos no establece que la evaluación de cumplimiento se realiza a través de una muestra representativa semestralmente, sino que se **le otorga la libre discrecionalidad a la Secretaría Técnica para que evalúe de oficio los periodos que estime conveniente y dejando a la evaluación individual como fuente de detección de posibles conductas infractoras.**

---

<sup>4</sup> Entró en vigencia el 27 de diciembre de 2022.

<sup>5</sup> Mediante el artículo tercero de la Resolución se dispone que entró en vigencia el 01 de abril de 2023.

**ANEXO****Carta DMR-CE-2922-24**

La repercusión de la modificación del artículo 82° del Reglamento de Reclamos – *actualmente contenido en el artículo 92° del TULO del Reglamento de Reclamos*- respecto de la evaluación de cumplimiento, se evidencia en el inicio de los diversos procedimientos administrativos sancionadores iniciados en contra de CLARO durante los años 2023 y 2024, dado que los presuntos incumplimientos se sustentan hasta por un (1) caso en todo un periodo semestral o trimestral, conforme se puede verificar a continuación:

- Procedimientos Administrativos Sancionadores iniciados a CLARO en el año 2023

Nº	EXPEDIENTE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	MATERIA	Nº DE CASOS	MOTIVO	INFORME	INFORME COMPLEMENTARIO	PERIODO DE EVALUACIÓN
1	00003-2023/TRASU/STSR-PAS	10/02/2023	Art. 13° RGIS	22	Evaluación muestral	Informe N° 044-STSR/2022	-	2022-1S
2	00006-2023/TRASU/STSR-PAS	21/03/2023	Art. 13 RGIS	7	Denuncias	Informe N° 051-STSR/2022	-	2022-1S
3	00012-2023/TRASU/STSR-PAS	10/05/2023	Art. 14° RGIS	4	Denuncias	Informe N° 051-STSR/2022 Informe N° 023-STSR/2023	-	2022-1S y 2022-2S
4	00014-2023/TRASU/STSR-PAS	24/05/2023	Art. 74° del Reglamento de Reclamos	6	Evaluación muestral	Informe N° 068-STSR/2022	-	2022-1S
5	00015-2023/TRASU/STSR-PAS	24/05/2023	Art. 38° del Reglamento de Reclamos	8	Evaluación muestral	Informe N° 068-STSR/2022	-	2022-1S
6	00031-2023/TRASU/STSR-PAS	02/10/2023	Art. 13° RGIS	4	Denuncias	Informe N° 023-STSR/2023	-	2022-2S
7	00032-2023/TRASU/STSR-PAS	06/10/2023	Art.34°-B del Reglamento de Reclamos	1	Denuncias	Informe N° 051-STSR/2022	Informe N° 044-STSR/2023	2022-1S
8	00036-2023/TRASU/STSR-PAS	03/11/2023	Art.30° del Reglamento de Reclamos	52	Evaluación muestral	Informe N° 025-STSR/2023	-	2022-2S
9	00041-2023/TRASU/STSR-PAS	12/12/2023	Art.13° RGIS	7	Denuncias	Informe N° 051-STSR/2022	Informe N° 044-STSR/2023	2022-1S

- Procedimientos Administrativos Sancionadores iniciados a CLARO en el año 2024

**ANEXO****Carta DMR-CE-2922-24**

N°	EXPEDIENTE	FECHA DE NOTIFICACIÓN	MATERIA	N° DE CASOS	MOTIVO	INFORME	INFORME COMPLEMENTARIO	PERIODO DE EVALUACIÓN
1	00005-2024/TRASU/STSR-PAS	08/03/2024	Art. 78 del TUO del Reglamento de Reclamos	17	Evaluación muestral	Informe N° 079-STSR/2023	-	2023-3T (JUL-SEP)
2	00004-2024/TRASU/STSR-PAS	11/03/2024	Art. 13° RGIS	380	Evaluación muestral	Informe N° 017-STSR/2023	-	2022-2S
3	00008-2024/TRASU/STSR-PAS	19/03/2024	Art. 35 del TUO del Reglamento de Reclamos	3	Denuncias	Informe N° 082-STSR/2023	-	2023-3T (JUL-SEP)
4	00007-2024/TRASU/STSR-PAS	22/03/2024	Art. 30 del Reglamento de Reclamos	52	Evaluación muestral	Informe N° 030-STSR/2023	-	2023-1T (ENE-MAR)
5	00015-2024/TRASU/STSR-PAS	11/04/2024	Art. 78 del TUO del Reglamento de Reclamos	14	Evaluación muestral	Informe N° 030-STSR/2023 Informe N° 052-STSR/2023	-	2023-1S
6	00017-2024/TRASU/STSR-PAS	17/04/2024	Art. 74° del Reglamento de Reclamos	74	Evaluación muestral	Informe N° 025-STSR/2023	Informe N° 022-STSR/2024	2022-2S
7	00019-2024/TRASU/STSR-PAS	02/05/2024	Art. 13° RGIS	174 // 12	Evaluación muestral // Denuncias	Informe N° 036-STSR/2023 Informe N° 035-STSR/2023 Informe N° 050-STSR/2023	-	2023-1S
8	00012-2024/TRASU/STSR-PAS	03/05/2024	Art. 14° RGIS	6	Denuncias	Informe N° 050-STSR/2023 Informe N° 082-STSR/2023	-	ABRIL-SETP 2023
9	00032-2024/TRASU/STSR-PAS	20/06/2024	Art. 30 del TUO del Reglamento de Reclamos	80	Evaluación muestral	Informe N° 079-STSR/2023 Informe N° 011-STSR/2024	-	2023-2S
10	00033-2024/TRASU/STSR-PAS	05/07/2024	Art. 13 RIGS	220	Denuncias	Informe N° 081-STSR/2023 Informe N° 082-STSR/2023 Informe N° 018-STSR/2024 Informe N° 019-STSR/2024	-	2023-2S
11	00034-2024/TRASU/STSR-PAS	02/08/2024	Art. 35 y 68 del TUO del Reglamento de Reclamos	8	Denuncias	Informe N° 018-STSR/2024 Informe N° 036-STSR/2024	-	2023-4T / 2024-1T

Conforme se observa en los cuadros precedentes, el inicio de procedimientos administrativos sancionadores en contra de CLARO se ha incrementado notablemente desde el año 2023 en adelante. En efecto, en el año 2023, la Secretaría Técnica del TRASU nos inició nueve (9) procedimientos administrativos sancionadores. Para el año 2024, dicho número ha ido en aumento, toda vez que, hasta Setiembre de 2024, se nos ha iniciado once (11) procedimientos administrativos sancionadores.

Para mayor detalle, se puede observar que *–de los diversos procedimientos sancionadores iniciado en contra de CLARO durante los años 2023 y 2024–* se ha iniciado procedimientos administrativos sancionadores en contra de CLARO únicamente por un (1) caso en todo un semestre evaluado (2022-1S), tramitado en el expediente N° 00032-2023/TRASU/STSR-PAS. Asimismo, un procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de CLARO por el presunto incumplimiento de cuatro (4) casos en dos (2) semestres consecutivos (2022-1S y 2022-2S), tramitado en el expediente 00012-2023/TRASU/STSR-PAS.

Dicho esto, no hay duda alguna que resulta inadecuado el razonamiento de evaluación de la Secretaría Técnica, pues, deviene en

## ANEXO

### Carta DMR-CE-2922-24

desproporcional, en la medida que se centra en utilizar los recursos del Estado en iniciar procedimientos administrativos sancionadores por un número de casos realmente ínfimos, sin considerar –razonablemente- el alto nivel de cumplimiento de CLARO respecto a los periodos evaluados.

Ante esta irregular situación, el regulador debería implementar sistemas de evaluación más eficientes y garantistas de los derechos de los administrados, dado que los procedimientos administrativos sancionadores iniciados en contra de CLARO durante los años 2023 y 2024 devienen en excesivos y desproporcionales. En efecto, esta situación es una clara consecuencia de la regulación del actual artículo 92° del TUO del Reglamento de Reclamos, dado que no se establece un periodo de evaluación que debe seguir la Secretaría Técnica ni la forma de evaluación como sí lo establecía el primigenio artículo 82° del Reglamento de Reclamos –*previo a la modificación mediante la RCD N° 145-2021-CD/OSIPTEL*– en el cual se establecía i) un periodo semestral de evaluación de oficio respecto a ii) una muestra aleatoria representativa de la totalidad de expedientes de apelación y queja durante iii) el semestre previo a la fecha de evaluación.

Ante la supresión de estos tres (3) parámetros de evaluación en el TUO de Reglamento de Reclamos, debería implementarse la evaluación de cumplimiento por parte de la Secretaría Técnica en base a **umbrales** que evalúen un porcentaje mínimo de cumplimiento por periodo semestral de la solución anticipada de reclamos - SAR, solución anticipada del recurso de apelación - SARA, las resoluciones emitidas por la empresa operadora o por el TRASU, así como la aplicación del silencio administrativo positivo – SAP. En efecto, establecer un umbral de cumplimiento con un porcentaje determinado por periodo evitaría que se inicien procedimientos administrativos sancionadores a las empresas operadoras por ínfimos casos como ha sucedido con CLARO.

Por lo expuesto, la propuesta a plantear ante esta problemática que viene afectando desproporcionalmente a CLARO es que la Secretaría Técnica evalúe el cumplimiento en base a un valor objetivo en un periodo semestral en el marco de la razonabilidad, situación que otorgará seguridad jurídica al administrado.

**ANEXO**

**Carta DMR-CE-2922-24**

Precisamos que existe diversa normativa aprobada por el propio OSIPTEL que ha establecido umbrales o valores objetivos para la supervisión del cumplimiento de determinadas obligaciones regulatorias, razón por la cual dicho proceder no resulta ajeno al regulador.