

CONSULTA PÚBLICA: PROBLEMÁTICA DE LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

| Preguntas | Comentarios Telefónica del Perú S.A.A. |
|--|--|
| <p>¿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?</p> | <p>De acuerdo con el artículo 58 del Texto Único de Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL (en adelante TUO de Reclamos), existen tres plazos de resolución distintos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tres (3) días hábiles para las siguientes materias: <ol style="list-style-type: none"> a. Calidad e idoneidad en la prestación del servicio. b. Falta de servicio. c. Baja o suspensión del servicio no solicitada. d. Portabilidad. e. Falta de entrega de recibos, facturación detallada (llamadas salientes) o llamadas entrantes. 2. Quince (15) días hábiles para las siguientes materias: <ol style="list-style-type: none"> a. Facturación y cobro cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5 % de la Unidad Impositiva Tributaria. b. Recargas. c. Instalación, activación o traslado del servicio. 3. Veinte (20) días hábiles en los demás casos. <p>Con relación a dichos plazos, el propio Osiptel en su Documento de Soporte reconoce, por ejemplo, que para el caso del servicio móvil (servicio con más incidencia de reclamos), su nivel de cumplimiento en las materias que deben ser atendidas en 3 días es menor que aquellas que se atienden en 15 y 20 días hábiles, evidenciando que a mayor plazo mayor nivel de cumplimiento:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>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.</p> </div> |

Una de las principales causas del problema de cumplimiento de plazos es su poca extensión. Así se puede deducir que, con el establecimiento de un plazo de resolución de 30 días hábiles se obtendría incluso un mayor nivel de cumplimiento que el 86% del actual plazo de 20 días hábiles.

Cabe indicar que se menciona el plazo de 30 días hábiles, debido a que existen experiencias tanto a nivel nacional como internacional (que desarrollaremos más adelante) con dicho plazo para resolver reclamos.

Ahora bien, una lectura atenta de las normas que rigen el procedimiento de reclamos nos permite concluir que los plazos que establece el TUO del Reglamento de Reclamos no son propiamente plazos en los que se soluciona el problema que presenta el usuario, sino solo el plazo para emitir una resolución en la que se debe abordar las alegaciones del usuario y sustentar una decisión al respecto.

No debe perderse de vista que “resolver” en plazo no necesariamente es sinónimo de solucionar el problema del usuario, dado que puede no resolverse pese a haber emitido resolución en plazo como también puede haberse solucionado mucho antes del plazo pese a que no se emitió la resolución en dicho plazo.

Entendemos que los actos que lleve a cabo la empresa para realizar las actuaciones pertinentes para tener esa certeza deben ser realizadas lo más pronto posible en casos en los que el servicio se ve afectado, por lo que estamos de acuerdo en que el objetivo final de todo procedimiento de reclamos es que se resuelvan los mismos solucionando de manera célere los casos donde realmente corresponde y que en cualquier caso el abonado y/o usuario busca obtener una respuesta pronta frente a su disconformidad., por lo que en ese caso entendemos que plazos costos tengan sentido.

Sin embargo, ello no debería ir necesariamente atado a la emisión de la resolución final del procedimiento de reclamos, dado que para que dicho acto administrativo

contenga todos los aspectos que interesan a los usuarios y al regulador (medios probatorios, cargos de notificación, motivación e incluso el resultado de pruebas de operatividad dentro del procedimiento), sería necesario contar con plazos adecuados que permitan que la información sustentatoria de todas las actuaciones orientadas a solucionar el problema estén en el expediente.

Sin embargo, de mantener el estado actual de las cosas se darían escenarios en los que el usuario no tiene la razón, pero que, dado que la empresa no cuenta con el plazo suficiente (no para buscar una solución del problema, sino para acopiar las acreditaciones respectivas que además permitan emitir una resolución adecuadamente motivada en un plazo de, por ejemplo, 3 días hábiles), dicho usuario obtenga una solución favorable sin que le corresponda. Esto último claramente aplica, por ejemplo, para los casos de calidad y falta de servicio, dado que normalmente se requiere de una visita en domicilio del cliente, donde los medios probatorios no siempre se obtienen de manera celer y a ello se le suma que la visita muchas veces requiere que el cliente permita el acceso a los técnicos responsables.

Esta situación es el escenario perfecto para la proliferación de los tramitadores de mala fe que no solo perjudican el normal desarrollo del procedimiento de reclamos en primera instancia, sino también en segunda instancia, lo que ya ha sido reconocido reiteradas veces por el Osiptel.

Es así como, a partir de la obligación de emitir la resolución en primera instancia, surgen distintos aspectos adicionales que pueden ocasionar consecuencias no deseadas como que se distraigan recursos en atender todas las formalidades del procedimiento de reclamos en lugar de enfocar esfuerzos en la solución del problema. Esta situación perjudicial, además, como hemos señalado previamente, potencia la otra causa de las problemáticas identificadas a ser abordada posteriormente.

De acuerdo con la Exposición de Motivos de la

Resolución N° 047-205-CD/OSIPTTEL, que estableció los plazos de resolución de reclamos que siguen vigentes hasta la fecha, dichos plazos se diferencian “según su complejidad o urgencia”.

Según dicha afirmación, podría sostenerse que, para el Osiptel, por ejemplo, los reclamos de calidad son los más urgentes o menos complejos y por eso se deben resolver en 3 días hábiles. Si bien consideramos que un problema de calidad debe ser atendido por la empresa en un plazo corto, consideramos que ello no necesariamente debe ir de la mano con la emisión de una resolución con la misma celeridad, dado que, como hemos señalado antes, se podrían distraer recursos que deben orientarse a la solución del problema en la emisión de una resolución dentro del plazo y con todas las formalidades exigidas por el Osiptel.

Adicionalmente, luego de la revisión de los plazos establecidos por el TUO del Reglamento de Reclamos se advierte que en segunda instancia dicha materia se atiende en hasta veinticinco días hábiles, lo cual sigue siendo un plazo excesivo para solucionar el problema de calidad respectivo.

Pero, además, el seguir dicho procedimiento aún extenso no garantiza que el problema se solucione. En efecto, de acuerdo con lo dispuesto en el Anexo 3 de la Resolución N° 003-2021-TRASU/SP/OSIPTTEL denominado “Matriz de criterios y acciones a implementar en caso el sentido de la resolución emitida en primera o segunda instancia administrativa sea declarado a favor del usuario”, las acciones a implementar en caso el reclamo de calidad sea declarado fundado por el usuario son las siguientes:

| | | |
|---|--|--|
| <p>2. Calidad e idoneidad en la prestación del servicio</p> | <p>Calidad e idoneidad en la prestación del servicio</p> | <p>Se reconoce la configuración de la causal prevista en el numeral (i) del cuarto párrafo del artículo 77° del TUO de las Condiciones de Uso, precisando las implicancias de dicha disposición.</p> <p>LA EMPRESA OPERADORA debe realizar pruebas de operatividad en el servicio con el objeto de brindar una solución a los inconvenientes de calidad reclamados o, en su defecto, informar a EL RECLAMANTE los motivos por los cuales no se encuentra en capacidad de solucionar dichos inconvenientes.</p> |
|---|--|--|

Como puede advertirse, la urgencia de plazos en el procedimiento de reclamos por calidad del servicio no se correlaciona adecuadamente con el resultado del procedimiento respectivo, dado que este solo se expresa de dos formas:

- a. Reconociendo la configuración de la causal de terminación de contrato sin pago de penalidades, y
- b. Disponiendo la realización de pruebas de operatividad en el servicio.

Respecto de la primera, tenemos que el número de casos en que el servicio se encuentra en plazo forzoso son mínimos en relación con la cantidad de reclamos que se resuelven ante las instancias del procedimiento de reclamos, especialmente en los servicios móviles donde no se permiten los plazos forzosos, por lo que esta causal sólo aplicaría a los servicios fijo, donde, por ejemplo, nuestra empresa no establece este tipo de cláusulas o contratos adicionales.

En tanto, en el segundo caso existen dos posibilidades, que las pruebas que se realicen brinden una solución a los inconvenientes o que se deba informar al reclamante los motivos por los cuales la empresa no se encuentra en capacidad de solucionar dichos inconvenientes. Si embargo, ambas posibilidades no garantizan que el problema se solucione de manera rápida, por el contrario, al permitir recién realizar las pruebas de operatividad luego de terminar el procedimiento, se generan incentivos para privilegiar la emisión de una resolución dentro del plazo sobre la solución del problema.

Como veremos más adelante, muchas de las distorsiones que genera la existencia de plazos cortos de resolución se solucionarían estableciendo un plazo adecuado que permita enfocarse primero en la solución del problema y luego recabar las acreditaciones que se requieran para la emisión de la resolución. Incluso, el Osiptel podría establecer, tal como actualmente señala en el caso de los medios probatorios que se deben actuar, las acciones que debe desplegar y los plazos para ello dentro de un plazo mayor para emitir la resolución de primera instancia. De este modo, se promovería que se brinde una atención rápida al usuario y todavía quedaría tiempo para emitir la resolución respectiva.

Existe, además, una garantía en el procedimiento de reclamos cuyo objetivo es que el usuario no se vea afectado por la duración de dicho procedimiento respecto de los actos que ha reclamado. En efecto, el TUO del Reglamento de Reclamos establece en su artículo 30 la suspensión del acto o la resolución recurrida. Ello quiere

decir que la presentación de reclamos y recursos de apelación dejan en suspenso la ejecución de los actos reclamados, así como los que se deriven de estos o de las resoluciones recurridas, hasta la culminación del respectivo procedimiento administrativo.

En ese sentido, esta garantía hace innecesario que se establezcan plazos diferenciados para resolver reclamos, así como que dichos plazos sean excesivamente cortos, especialmente para la primera instancia administrativa. Si bien esta garantía resulta especialmente efectiva para los casos en los que la controversia esté referida a montos reclamados, es una prueba de que el permitir plazos adecuados de hasta 30 días hábiles para resolver un reclamo no tiene por qué generar un perjuicio al usuario que reclamó con sustento y que al final del plazo obtendrá una solución favorable.

En el mismo sentido, en los casos en los que se requiera realizar acciones céleres porque el servicio mismo se ve afectado, como serían los casos de calidad o cualquier otro en el que el usuario no cuente con el servicio, se podrían mantener plazos cortos para realizar acciones dentro del plazo para resolver que luego puedan ser fiscalizadas por el Osiptel, pero otorgando un plazo adecuado para emitir la resolución luego de realizar dichas acciones.

Si bien siempre existe la posibilidad de que en algunos casos no se cumpla con algún plazo de actuación corto dentro del plazo de resolución, ello no debería automáticamente generar un resultado favorable para el usuario, de lo contrario se incentivará que agentes de mala fe busquen dificultar la realización de acciones para obtener dicho resultado sin un verdadero análisis de fondo del reclamo. De esta manera, no solo reduciría la problemática de alta incidencia de fundados en segunda instancia, sino desincentivaría la aparición de tramitadores y reduciría las quejas por aplicación del Silencio Administrativo Positivo (SAP).

Lo comentado anteriormente, no implica que las empresas operadoras puedan o deban buscar medios adecuados para informar a los abonados el avance o cierre de la solución del caso, pues se pueden generar incentivos para las empresas que solucionen, informen y/o emitan Resoluciones de primera instancia en plazos menores que los regulados, tal como se hace, por ejemplo, a través del Ranking de Reclamos de las empresas operadoras. Esto

| | |
|--|---|
| | <p>generará que las empresas busquen la solución de los casos en el menor tiempo posible, lo informen a su vez a los clientes, sin que medien la entrega del detalle de medios probatorios y se acopien los mismos para la emisión de la Resolución en los plazos que correspondan de acuerdo a la normativa.</p> |
| <p>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?</p> | <p><u>Con relación a la diversidad de plazos</u></p> <p>Otro aspecto que ha sido reconocido por el Osiptel en el Documento de Soporte está referido a la diversidad de plazos existentes en el procedimiento de reclamos, los cuales hacen más complejo que los usuarios puedan comprender cabalmente el procedimiento que corresponde cuando tienen un problema objeto de reclamo. Así, dicho documento ha señalado:</p> <div data-bbox="740 831 1487 927" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Asimismo, la diversidad de plazos para la atención de reclamos, apelacion confuso para los usuarios, lo que genera que los usuarios perciban el reclamos como confuso y complejo.</p> </div> <p>De acuerdo con lo indicado por el propio regulador, se puede concluir que el establecimiento de un único plazo para la resolución de reclamos tanto en primera como en segunda instancia también reducirá la confusión entre los usuarios, lo que a su vez puede repercutir en reducir la problemática de las “quejas que no generan valor”, dado que como el Osiptel ha reconocido, existe 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 está generado pronunciamientos con sentido improcedente.</p> <p>Asimismo, el propio Osiptel señala que la manifestación de esta situación se evidencia de los siguientes casos, todos los cuales son declarados improcedentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Ahora bien, si bien consideramos que sería positivo</p> |

establecer un plazo único para resolver reclamos asociados a todo tipo de materia reclamable, dicho plazo único debe ser adecuado y no debe optarse por alguno de los más cortos, sino por aquel que ha demostrado que tiene un mayor nivel de cumplimiento o incluso mayor a este, dadas las consideraciones desarrolladas previamente.

Un criterio que a lo largo del tiempo ha venido generando mayores problemas que beneficios es el trámite que el Osiptel ha dispuesto ante la acumulación de procedimientos, dado que de acuerdo con el último párrafo del artículo 58 del TUO del Reglamento de Reclamos *“la empresa operadora aplica el plazo más corto para resolver cuando acumule en un mismo procedimiento dos o más materias de reclamo con plazos distintos para resolver”*.

De esta manera se desincentiva la acumulación de pretensiones, dado que la problemática asociada al cumplimiento del plazo menor se extiende a la materia reclamable que, sin acumulación, estaría menos expuesta a dicha problemática. Un problema mayor se presentaría en los casos en los que el usuario como administrado solicite la acumulación, dado que pondrá en apuros a la empresa para cumplir en un plazo corto no solo por la materia reclamable que cuenta normativamente con dicho plazo, sino también por una materia para la cual dicho plazo no estaba diseñado.

En ese sentido, contar con único plazo no supondría dichas distorsiones, dado que en todos los casos el plazo será el mismo, pero se reducirá el número de expedientes tramitados en primera instancia, así como los que sean elevados al TRASU.

Plazos de resolución en otras entidades

Como veremos a continuación otras entidades nacionales encargadas de la protección de consumidores y usuarios cuentan con plazos más adecuados para la tramitación de un reclamo en primera instancia, conforme veremos a continuación:

A. Osinermin

En el caso del Osinermin, la norma que regula el procedimiento de reclamos de usuarios en materias vinculadas a los servicios públicos de electricidad y gas natural es la Directiva “Procedimiento Administrativo de

Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS-CD. Dicha norma. En su artículo 20 establece los plazos de resolución de primera instancia:

“Artículo 20.- RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

20.1 La empresa distribuidora deberá resolver el reclamo en los siguientes plazos:

a) Los reclamos en que se cuestione el corte del servicio efectuado y se solicite su reposición: dentro del plazo de diez (10) días hábiles, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.

b) Los reclamos en que se cuestione únicamente el exceso de consumo de energía eléctrica de usuarios en la opción tarifaria BT5B y/o cargos mínimos o cargos asociados al consumo; y se advierta errores de facturación luego de la evaluación a que se refieren los literales a) y b) del numeral 3) del artículo 19: dentro del plazo de diez (10) días hábiles, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.

c) Los reclamos en que se cuestione únicamente el exceso de consumo de energía eléctrica de usuarios en la opción tarifaria BT5B y/o cargos mínimos o cargos asociados al consumo; luego de la evaluación a que se refieren los literales c) en adelante del numeral 3) del artículo 19: dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.

d) Los reclamos que se refieran a materias distintas o adicionales a las mencionadas en los literales precedentes: dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.”

Como puede advertirse del texto antes citado, en el caso de Osinergmin existen materias con plazos de resolución de 10 y 30 días hábiles. Un primer aspecto para resaltar es que no cuentan con plazos tan cortos como 3 días hábiles. Sin embargo, no es el único aspecto que debe ser tomado en cuenta para compararlo con el procedimiento de reclamos en materia de telecomunicaciones. Así, consideramos importante resaltar la posibilidad de suspender el procedimiento tanto en primera como

segunda instancia, lo cual está regulado en el artículo 26 de dicho cuerpo normativo:

“Artículo 26.- SUSPENSION DEL PLAZO DEL PROCEDIMIENTO

*JARU y la empresa distribuidora, **excepcionalmente, podrán suspender mediante Resolución debidamente motivada, el trámite del procedimiento administrativo de reclamo cuando requieran información indispensable para resolver.** El plazo del trámite se reanuda una vez recibida la información solicitada o, en su defecto, cuando se hayan cumplido los plazos para su obtención sin que ello haya sucedido.”*
(Subrayado y énfasis agregados)

En ese sentido, se faculta a la empresa a suspender el trámite del procedimiento cuando se requiera información indispensable para resolver, dado que el enfoque del Osinergmin parece estar en dar un adecuado pronunciamiento con todas las garantías de un procedimiento regular y no simplemente emitir una resolución en el menor plazo posible, aunque dicho plazo no permita realizar evaluaciones adecuadas.

B. Sunass

En el caso de Sunass, la norma que regula el procedimiento de reclamos de usuarios es el Texto Único Ordenado del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD. Los plazos de resolución de primera instancia se encuentran establecidos en su artículo 21, siendo también estos de 10 y 30 días hábiles:

“Artículo 21.- Resolución

21.1. Reclamos comerciales por problemas que afectan directamente la facturación: La resolución de primera instancia deberá expedirse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes de presentado el reclamo. 21.2. Reclamos comerciales por problemas operacionales y problemas no relativos a la facturación: La resolución de primera instancia deberá expedirse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de presentado el reclamo. (...).”

Ahora bien, en el caso de Sunass no está prevista la suspensión del procedimiento en primera instancia como

en el caso de Osinergmin; sin embargo, debe precisarse que los plazos antes señalados no constituyen todo el plazo del procedimiento de primera instancia, sino únicamente la duración de su etapa decisora. Sobre el particular, de acuerdo con el artículo 12 de la Resolución de Consejo Directivo N° 015-2023-SUNASS-CD, el procedimiento en primera instancia tiene tres etapas, siendo la de decisión la última de ellas:

“Artículo 12.- Etapas del Procedimiento de Atención del Reclamo Presentado el reclamo, el procedimiento se llevará a cabo de acuerdo a las siguientes etapas:

12.1. Etapa de Investigación: Se dispondrá la actuación de los medios de prueba conforme al presente Reglamento y a la tipología contenida en el Anexo 3; caso contrario se declarará fundado.

12.2. Etapa de Conciliación: en la cual las partes tienen la oportunidad de poner fin al conflicto, llegando a un acuerdo sobre la base de la información proporcionada por la Empresa Prestadora. Esta etapa es sólo obligatoria para los reclamos por problemas comerciales relativos a la facturación, siendo facultativa para los reclamos operacionales y comerciales no relativos a la facturación.

12.3. Etapa de Decisión: en la cual se evaluarán los medios de prueba con la finalidad de determinar mediante resolución si el reclamo es fundado o infundado.

En ese sentido, se puede advertir que en el caso de Sunass lo primero que se realizan son determinadas actuaciones a efectos de recabar medios de prueba que permitan resolver adecuadamente el reclamo y luego se dispone de una etapa posterior para emitir pronunciamiento. Este mecanismo resulta adecuado en la medida que se enfoca en dar prioridad a la solución del problema para posteriormente regular la emisión del pronunciamiento formal.

C. Indecopi

En el caso del Indecopi, autoridad de protección al consumidor en la mayoría de los mercados, se ha establecido el plazo de 30 días hábiles para resolver el procedimiento sumarisimo de protección al consumidor por cada instancia:

“Artículo 126.- Reglas para la tramitación del procedimiento sumarísimo de protección al consumidor.

El procedimiento sumarísimo que establece el presente subcapítulo desarrolla su trámite de conformidad con las siguientes reglas:

a. Debe tramitarse y resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles por instancia en observancia de las normas que establece el presente Código (...” (Subrayado y énfasis agregados)

Cabe indicar que hemos considerado dicho plazo dado que corresponde al procedimiento administrativo de protección al consumidor y, por tanto, es el que se asemeja más al procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones. Sin embargo, es preciso señalar que no es la única forma de obtener solución a un problema en materia de consumidor, dado que el Código de Protección y defensa del Consumidor establece en su artículo 24 la obligación a cargo de los proveedores de atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles.

No obstante, debe precisarse que ello no implica la instauración de un procedimiento administrativo, por lo que la empresa solo debe dar atención, pero no está sujeto a ninguna regla que permita predecir que dicha atención será favorable. Aun así, el plazo establecido es considerablemente mayor al plazo de atención de tres días establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos.

D. Susalud

En el caso de Susalud el procedimiento para la gestión de reclamos y denuncias por presunta vulneración del derecho a la salud por parte de las entidades bajo su ámbito está regulado por el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, aprobado por Decreto Supremo N° 002-2019-SA.

Así, el artículo 11 de dicho decreto supremo establece que

el plazo de atención de reclamos no excede de treinta días hábiles:

“Artículo 11.- Del plazo de atención

El plazo máximo de atención de los reclamos no excede de treinta días hábiles, contados desde el día siguiente de su recepción por la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, según corresponda.”

En ese sentido, queda claro que también en el caso de un bien jurídico tan importante como la salud, se ha establecido un plazo que se ha considerado adecuado para atender un reclamo, siendo este de treinta días hábiles.

Ahora bien, resulta evidente que el establecimiento de dicho plazo tiene por finalidad que el proveedor pueda enfocarse en realizar acciones inmediatas y posteriormente emitir el pronunciamiento respectivo. Ello queda evidenciado del contenido del artículo 21 del Decreto Supremo N° 002-2019-SA que señala:

“Artículo 21.- De la evaluación e investigación

La IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, al tomar conocimiento de los hechos que motivan el reclamo, decide la adopción de acciones inmediatas para su atención. Se realizan las actuaciones necesarias para dilucidar los hechos que generaron la insatisfacción del usuario o tercero legitimado, respecto a los servicios de salud, prestaciones o coberturas, cuando la naturaleza y complejidad del reclamo lo requiera.”

En ese sentido, es evidente que otras entidades entienden que un mayor plazo para emitir pronunciamiento no está divorciado de una atención material célere, lo que consideramos debe implementar el Osiptel.

Plazos de resolución en telecomunicaciones a nivel comparado

De la revisión de la legislación extranjera también se puede advertir experiencias con plazos de resolución mayores que permiten realizar un adecuado análisis y actuación de medios probatorios:

A. España

En España, de acuerdo a la “Orden por la que se regula el

procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores”, Orden ITC/1030/2007, de fecha 12 de abril, publicada en el Boletín Oficial del Estado número 95, de 20 de abril de 2007, se ha establecido el plazo de un mes para que el operador brinde respuesta al reclamo:

“Artículo 4. Iniciación del procedimiento.

1. Con carácter previo al inicio del procedimiento, el usuario final debe presentar la correspondiente reclamación ante el operador, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que motiva la reclamación. El usuario final podrá presentar la solicitud que da inicio el procedimiento regulado en este capítulo en el supuesto de que el operador no responda a su reclamación en el plazo de un mes computado desde su recepción o en supuesto de que la respuesta sea insatisfactoria para sus pretensiones.” (Subrayado y énfasis agregados)

B. Colombia

En el caso de Colombia, que tiene un marco normativo de usuarios bastante similar al Perú, la Resolución N° 5111 DE 2017 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) ha establecido el plazo para que el operador dé respuesta al reclamo en quince días hábiles. Sin embargo, prevé también la posibilidad de ampliar dicho plazo quince día hábiles más en caso se requiere actuar pruebas:

“Artículo 2.1.24.3. Respuesta a la PQR. *El operador dará respuesta a la PQR (Petición, Queja/Reclamo o recurso) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través del mismo medio de atención por el cual fue presentada por el usuario, a menos que este decida que quiere recibirla por otro medio distinto. En caso de que el operador requiera practicar pruebas, comunicará esta situación al usuario, argumentando las razones por las cuales se requieren practicar, caso en el cual tendrá 15 días hábiles adicionales para dar respuesta a la PQR.*

C. Ecuador

| | |
|--|---|
| | <p>Por otro lado, podemos observar el caso de Ecuador, donde de acuerdo a lo señalado en el Numeral 2 del Art. 59 del Reglamento de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se establece que el plazo para la atención de cualquier reclamo es de 15 días, e inclusive se deja la posibilidad que este plazo sea mayor para casos complejos:</p> <p><i>“Art. 59 (...)</i> <i>2. La atención y resolución oportuna de las solicitudes y reclamos relacionados con la prestación de los servicios de telecomunicaciones contratados, incluidos los de radiodifusión por suscripción, no deben superar el término máximo de quince (15) días, sin embargo, podrá resolverse en plazos mayores para casos complejos, de conformidad con las regulaciones aplicables”.</i></p> <p>Teniendo en consideración ello, solicitamos evaluar la posibilidad de revisar el plazo para la atención de los reclamos, o en su defecto, dejar la posibilidad de atención de reclamos en plazos mayores para casos que supongan una mayor complejidad.</p> |
| <p>¿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?</p> | <p>¿Una etapa de reconsideración puede aportar alguna solución?</p> <p>Al respecto, según lo señalado en la Exposición de Motivos de la Res. 047-2015-CD/OSIPTEL, el recurso de reconsideración fue eliminado del procedimiento de reclamo, por las siguientes razones:</p> <p><i>“2.8.6 Recurso de reconsideración</i> <i>De otro lado, con el objetivo de lograr procedimientos más simples, sencillos y ágiles, se ha considerado pertinente establecer que, en los procedimientos de reclamos de usuarios, no proceda el recurso de reconsideración contra la resolución de primera instancia.</i></p> <p><i>En efecto, el recurso de reconsideración es un recurso opcional que se interpone ante el mismo órgano que emitió el primer acto materia de impugnación, cuyo requisito de admisibilidad es la presentación de prueba nueva.</i></p> <p><i>Si trasladamos este esquema al procedimiento de reclamos de usuarios, en el que es la empresa</i></p> |

operadora quien cuenta con la información relevante y los medios probatorios para resolver el caso, resulta poco probable que los usuarios puedan introducir nuevas pruebas al proceso que no hayan sido conocidas por la empresa operadora; debido a ello, los recursos de reconsideración devendrían en improcedentes. Ello se advierte de la información estadística correspondiente al año 2013 que muestra que el 40% del total de los recursos de reconsideración presentados por los usuarios durante ese año fueron declarados improcedentes.”

Entonces, cabe preguntarnos: ¿sería conveniente volver a introducir una etapa que fue eliminada por no ser eficiente y que solo complejiza el procedimiento de reclamos?

Dicho esto, es preciso mencionar que, de la revisión de las preguntas del Documento de Soporte de la Consulta Temprana se puede advertir que el Osiptel está interesado en explorar si la posibilidad de incluir la reconsideración dentro del procedimiento de reclamos podría tener algún efecto en una solución más rápida de los problemas de los usuarios:

| | |
|----|--|
| 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? <u>¿Incluir una etapa de reconsideración al procedimiento de reclamos permitiría solucionar a la empresa operadora en menor tiempo el reclamo del usuario?</u> ¿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. |
|----|--|

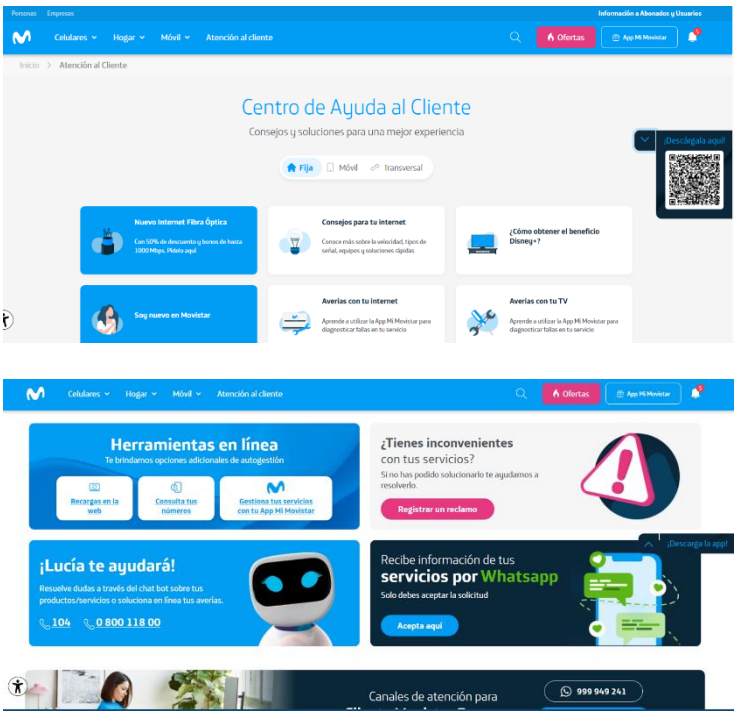
La respuesta a dicha pregunta específica sería no, dado que, nuevamente, el enfoque estaría en la obtención de una primera resolución en el menor plazo posible, sin importar si el tiempo para emitir dicho pronunciamiento es el adecuado para realizar las actuaciones que se requieren, incluso si después se tiene que recurrir a la reconsideración, que obviamente implicaría un plazo mayor, no para solucionar el problema, sino para la emisión de la resolución definitiva de la primera instancia.

En efecto, consideramos que no es necesario agregar una etapa adicional al procedimiento que lo alargue más, sino simplemente el tiempo adicional que el Osiptel estaría dispuesto a otorgar a un recurso de reconsideración trasladarlo a plazos de emisión de resolución adecuados. De mantener el enfoque que ha venido usando el regulador, no sorprendería que este, disponiendo una

| | |
|--|--|
| | <p>etapa de reconsideración, establezca también criterios por los que dichos recursos deben ser declarados fundados, de la misma manera como actualmente lo hace el TRASU en las apelaciones (que constituye parte fundamental de la otra causa de las problemáticas que desarrollaremos más adelante), de tal manera que no se atacaría el problema real, sino que simplemente se trasladaría dicha problemática que actualmente se tiene en segunda instancia a la primera instancia. Si bien ello descongestionaría la labor del TRASU, no debe perderse de vista que la mayor cantidad de reclamos no llegan a segunda instancia y que el objetivo primordial del procedimiento debe ser la solución de los problemas de los usuarios.</p> <p>Asimismo, es preciso señalar que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 219 del TUO de la LPAG, el recurso de reconsideración es opcional y requiere de nueva prueba:</p> <p style="text-align: center;"><i>“Artículo 219.- Recurso de reconsideración</i> <i>El recurso de reconsideración se interpondrá ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de la impugnación y deberá sustentarse en nueva prueba. En los casos de actos administrativos emitidos por órganos que constituyen única instancia no se requiere nueva prueba. <u>Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.</u>”</i> (Subrayado y énfasis agregado)</p> <p>En ese sentido, nada garantiza que la inclusión de esta etapa opcional solucione problema alguno. Además, debe tenerse en cuenta que, el procedimiento de reclamos ya ha contado con recurso de reconsideración anteriormente habiendo sido descartado.</p> <p>Si bien, en principio, no nos oponemos a que exista una reconsideración, no creemos que sea una solución a ninguna de las problemáticas si se mantienen los plazos excesivamente cortos para resolver en primera instancia, por lo que no se debe plantear dicha alternativa si no se ha evaluado la ampliación de los plazos de resolución.</p> |
| <p>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</p> | <p>Como hemos mencionado anteriormente y Osiptel además, lo ha mencionado también, la problemática de tramitadores es muy relevante en el procedimiento de reclamos y por lo tanto, consideramos que la información a los usuarios sobre los procedimientos de reclamos es</p> |

| | |
|---|---|
| <p>trazabilidad de la información de los reclamos, apelaciones y quejas?</p> | <p>vital. Sin embargo, la digitalización del procedimiento de reclamos es muy importante para ello, dado que no hay otra manera celer de entregar información del procedimiento en tiempos cortos.</p> <p>En ese sentido, si el procedimiento fuera casi en su totalidad digital, sería mucho más fácil y accesible para el cliente que obtenga información de su reclamo o procedimiento en tiempo casi real.</p> |
| <p>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</p> | <p>Movistar está comprometida con la disponibilización de la información y los medios para autoatenderse en los canales virtuales. Contamos con accesos desde la web pública y la App Mi Movistar. Cada acceso permite a los clientes autogestionarse ya sea cliente o usuario de todos sus servicios.</p> <p>En ese sentido, creemos que sí hay formas de incentivar la digitalización de los procesos de reclamos, dado que hoy OSIPTEL tiene mecanismos como el Ranking de reclamos que hacen que las empresas busquen mejorar constantemente, siempre que esas metodologías sean predecibles por todos. Es, así pues, que se podría establecer indicadores respecto de la migración de procedimientos físicos a los digitales y poner a disposición de los clientes información en el menor tiempo posible.</p> |
| <p>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.</p> | <p>Mediante Resolución N°002-2021-GG/OSIPTEL, el Osiptel estableció lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, apelaciones y quejas. Sin embargo, dichos lineamientos no han sido lo suficientemente eficientes, de manera que aún existe una alta tasa de reclamos presentados por tramitadores. En ese sentido, se proponen las siguientes medidas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Para los reclamos de primera instancia, que sean ingresados presencialmente, de manera remota o digitales, cuando se trate de reclamos presentados por un tercero, que no sea ni el abonado ni el usuario, también se debería solicitar la presentación de una declaración jurada otorgada por el usuario respecto a su designación, al igual que para la segunda instancia; de conformidad con lo señalado en el primer párrafo del art. 26 del Reglamento de Reclamos. b) Asimismo, se debería limitar el acceso de reclamos a representantes legales de personas |

| | |
|--|---|
| | <p>naturales, a un máximo de 5 reclamos pendientes.</p> <p>c) Para los reclamos mayores al 25% de una UIT, se debería solicitar una carta poder legalizada.</p> <p>A esto le sumamos que nuestra empresa ha realizado una propuesta para establecer reclamos por web o digitales a través de token, con ciertas consideraciones relevantes para que no se restrinja la posibilidad de reclamar para el abonado; sin embargo, ello no sólo debería aplicarse para los medios digitales, sino que en los medios tradicionales los medios de validación del abonado y/o usuario deben ser reforzados e incluso se podría hacer a través del mismo mecanismo del token.</p> |
| <p>¿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?</p> | <p>Sobre esta pregunta, proponemos la aplicación de controles con validación en línea, para el ingreso de reclamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Que sea el titular quien ingrese el reclamo. b) Validaciones de titularidad (Ej: Que llame del mismo número desde el que quiere reclamar, números donde es titular u otros) c) Que limiten la cantidad de intentos en un día. <p>Asimismo, el regulador también debería ejecutar campañas de concientización del fraude, producto de la contratación de tramitadores, así como el cuidado de los datos personales, en conjunto con la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.</p> <p>En esa misma línea, el regulador debe facilitar una herramienta de validación de identificación, para la presentación de reclamos, con la finalidad de determinar si son casos ingresados por tramitadores; de manera que, al ser identificados como tal, para la EO, no exista el deber de gestionarlos y además se pueda generar una lista negra.</p> |
| <p>¿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?</p> | <p>Tal como hemos comentado en las consultas anteriores, es importante más bien que la validación de identidad del reclamante se refuerce y no que se flexibilice, pues la problemática que tenemos hoy en el mercado es mucho mayor que la supuesta limitación para los abonados para realizar reclamos o impugnaciones. De manera contraria, se puede visualizar que más bien, los procedimientos actuales son los suficientemente flexibles para que cualquier abonado y/o usuario tenga la posibilidad de ingresar aun procedimiento de reclamos regulado e</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>incluso ser atendido a través del SAR y ver soluciones inmediatas.</p> <p>No se presentan limitaciones. El simplificar el proceso de reclamos implicaría menos controles y puertas abiertas al fraude. La información requerida es la mínima para asegurar la identidad y veracidad del solicitante, de la misma forma para vincular el pedido y su trazabilidad en los sistemas internos.</p> |
| <p>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.</p> | <p>Consideramos más bien, que la complejidad no está en la flexibilidad del acceso al procedimiento de reclamos, sino más bien en lo estricto del proceso probatorio para los descargos elevados en las impugnaciones.</p> |
| <p>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.</p> | <p>Movistar está comprometida con la disponibilización de la información y los medios para autoatenderse en los canales virtuales. Contamos con accesos desde la web pública y la App Mi Movistar. Cada acceso permite a los clientes autogestionarse ya sea cliente o usuario de todos sus servicios.</p> <p>Al respecto, adjuntamos las evidencias de los accesos desde la web pública de TdP.</p>  |

[Cotizares](#) | [Hogar](#) | [Móvil](#) | [Atención al cliente](#)

[Ofertas](#) | [App Movistar](#)

| | | | | |
|-------------------------|------------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------|
| Repetidor WiFi | Equipos Postpago | IPV6 | Autenticación | Tarifas planes vigentes |
| Televisión por Internet | Roaming | Xiaomi Redmi Note 13 Lite | Bloqueo de IMEI inválidos | |
| Teléfono fijo | Preplan Movistar | Zte Blade A54 | Asesores y técnicos | |
| ¿Qué es internet? | Esim | Motorola G51 5G | | |
| ¿Qué es fibra óptica? | Recargas y paquetes Movistar | Zte Blade A34 | | |
| ¿Qué es WiFi? | Beneficios Movistar Prepago | | | |
| ¿Qué es 5G? | Líneas adicionales | | | |
| | Equipo 5G | | | |

[Descarga la app](#)


Telefónica Del Perú S.A.A RUC N° 20100017491

[Reclamos y solicitudes en línea](#) | [Consulta de reclamos](#) | [Información abonados y usuarios](#) | [Libro de Reclamaciones](#)


Inicio > Registro de Reclamos

¿En qué te podemos ayudar?


Selecciona el servicio a reclamar.




Hogar



Móvil



Solo TV / Solo Internet



Movistar Total

Inicio > Registro de Reclamos

• Retroceder

Por favor especifica el servicio

Selecciona un el servicio en el que deseas presentar un reclamo.

Tílo

Internet, Teléfono y TV

Dúo

Sólo Dúo

Sólo línea

Sólo teléfono

Inicio > Registro de Reclamos

• Retroceder

Ingresa tus datos

(*) Campos obligatorios

Condición de quien presenta el reclamo / queja o apelación *

Titular
 Usuario
 Representante

Ingresa aquí para mayor detalle sobre como ingresar tus reclamos

Datos del reclamante

Tipo y número de documento *

Fecha de emisión de tu DNI *

Nombres del reclamante *

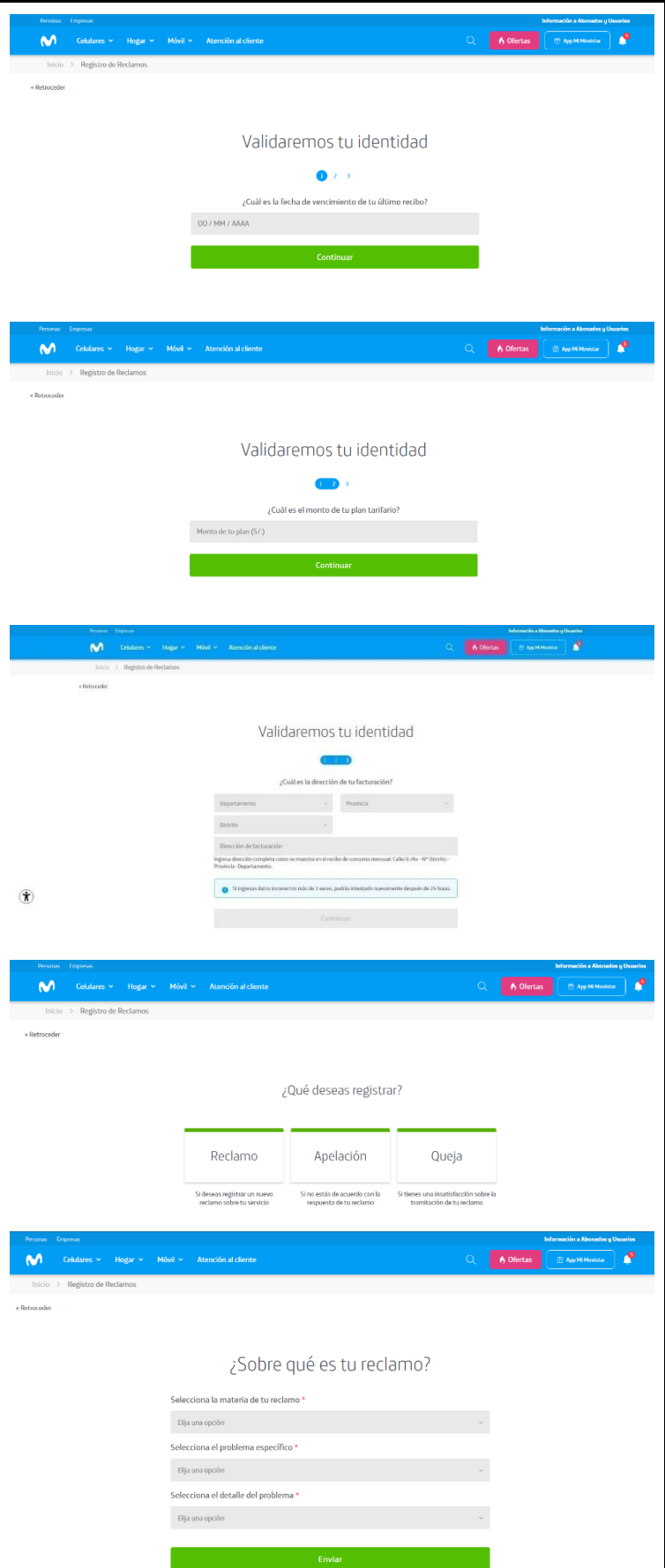
Apellido paterno del reclamante * Apellido materno del reclamante *

Número de servicio *

Escribe el código de la imagen

[Cambiar imagen](#)

Comenzamos

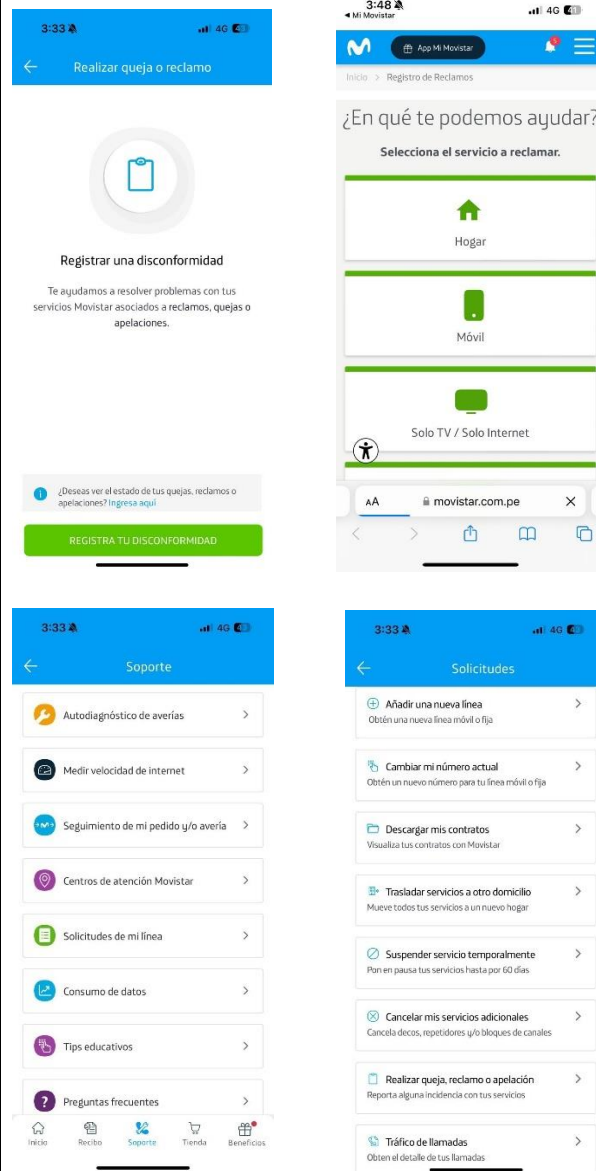


The screenshots show the following steps in the registration process:

- Step 1:** "Validaremos tu identidad" - "¿Cuál es la fecha de vencimiento de tu último recibo?" (What is the expiration date of your last receipt?). Input field: DD / MM / AAAA. Button: Continuar.
- Step 2:** "Validaremos tu identidad" - "¿Cuál es el monto de tu plan tarifario?" (What is the amount of your tariff plan?). Input field: Monto de tu plan (\$/). Button: Continuar.
- Step 3:** "Validaremos tu identidad" - "¿Cuál es la dirección de tu facturación?" (What is the billing address?). Fields for Departamento, Provincia, and Distrito. A note states: "Si ingresas datos incorrectos esto de 3 veces, podrá intentar nuevamente después de 24 horas." Button: Continuar.
- Step 4:** "¿Qué deseas registrar?" (What do you want to register?). Three options: Reclamo (Si deseas registrar un nuevo reclamo sobre tu servicio), Apelación (Si no estás de acuerdo con la respuesta de tu reclamo), and Queja (Si tienes una insatisfacción sobre la tramitación de tu reclamo).
- Step 5:** "¿Sobre qué es tu reclamo?" (About what is your complaint?). Three dropdown menus: "Selecciona la materia de tu reclamo", "Selecciona el problema específico", and "Selecciona el detalle del problema". Button: Enviar.

Asimismo, adjuntamos los accesos al registro de

reclamos, quejas y apelaciones mediante la App Mi Movistar.



¿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?

Nuestra propuesta es que se entregue información inmediata de las promociones y descuentos a los cuales el cliente se ha afiliado desde la contratación, como, por ejemplo, que se envíe información por correo electrónico, SMS o WhatsApp donde pueda visualizar el beneficio y plazo del mismo.

De este modo, aseguramos que la información de la campaña promocional sea exactamente la que la empresa operadora haya diseñado para la contratación de servicios. Probablemente una validación del usuario sea correcta, pero podría implicar una complejidad adicional a la contratación de servicios que el propio cliente pueda percibir de manera negativa, por lo que creemos que

| | |
|--|---|
| | <p>debemos ser siempre en pro de la información desde el primer momento, de manera que estamos en contra de la asimetría informativa y de agregar pasos adicionales a la contratación.</p> |
| <p>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.</p> | <p>El Osiptel en cooperación con las EO deberían fortalecer acciones para brindar información a los usuarios, mediante campañas, donde se explique el procedimiento de reclamos. Por ejemplo, para los casos de reclamos de calidad, desde la obligación de presentar un reporte de avería, para su atención correspondiente, hasta la posible conclusión en segunda instancia.</p> |
| <p>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.</p> | <p>Consideramos que no se debería corresponder la queja por falta de aplicación del SAP. No obstante, en caso persista este supuesto, coincidimos con lo expresado por Nakagawa Consultores Regulatorios*:</p> <p><i>“F. Problemática sobre la oportunidad en la presentación de la solicitud de expedientes abiertos por cargo</i></p> <p><i>Con respecto a este supuesto, sólo cabe mencionar que, de regularse la situación y no permitir que las empresas prestadoras de servicios remitan dichas quejas, solo va a generar la persistencia e inclusive el aumento de la “sensación” de inseguridad de los usuarios. Pues, si las empresas prestadoras no les permiten realizar quejas a los usuarios, aún por razones lógicas, podría generar la sensación de una menor presencia por parte de OSIPTEL y, por ende, una “desprotección” de sus derechos. Por el contrario, consideramos que esta problemática puede ser solucionada con la implementación de las resoluciones automáticas, donde se resuelva la queja de forma fácil mediante formatos preestablecidos cuando recaiga en el supuesto establecido, e incluso, en formato digital o mediante grabación telefónica”.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • https://www.nakagawa.pe/problematika-de-la-atencion-de-los-reclamos/ |
| <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>1. <u>En el caso de las apelaciones</u></p> <p>Existen diversos aspectos formales que generan resultados favorables para los usuarios sin que se determine adecuadamente el fondo del asunto, lo que</p> |

genera que los tramitadores busquen que la empresa incurra en dichos supuestos, por ejemplo, al indicar direcciones domiciliarias para notificación inexistentes, lo que complica aún más que las empresas ya no solo emitan la resolución respectiva, sino que cumplan con la notificación dentro del plazo respectivo.

Este es, a nuestro criterio, una de las razones más importantes por la que se generan las problemáticas abordadas en el presente documento y que también han sido identificadas por el propio Osiptel en su Documento Soporte.

En cuanto a la alta incidencia de apelaciones declaradas fundadas, discrepamos del análisis del Osiptel que refiere que dicha situación confirma la percepción de los usuarios sobre “el bajo interés de las empresas operadoras en realizar una evaluación correcta” y que el usuario “ha tenido que asumir un mayor tiempo de espera, cuando probablemente la empresa debió ofrecerle incluso un SAR o SARA y no hacerlo esperar”. Ello debido a que dicho documento asume que en los casos resueltos fundados el TRASU sí ha analizado adecuadamente el reclamo, cuando existen muchas situaciones que automáticamente gatillan pronunciamientos fundados por parte del TRASU por algún defecto documental del expediente y no necesariamente porque el usuario tenga la razón.

Así, de acuerdo con los Lineamientos en materia de apelaciones aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, actualizados mediante Resolución N°00002-2021-TRASU/SP/OSIPTEL (en adelante, Lineamientos en materia de apelaciones), cuando la empresa operadora emita la correspondiente resolución sin observar la debida motivación (justificación interna y externa), el recurso de apelación será declarado fundado.

A su vez, según dicha resolución el pronunciamiento se encuentra debidamente motivado no solo cuando incluya (i) los hechos del caso específico y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten la decisión, (ii) la identificación expresa de las normas jurídicas específicas aplicables al caso concreto, (iii) la valoración probatoria, (iv) La identificación completa de los dictámenes técnicos o legales o informes que sirvan de sustento a la decisión, tratándose de motivación por remisión; sino que debe obrar en el expediente del

reclamo los medios probatorios que las respalden.

Sin embargo, adicionalmente a lo anterior, en dichos Lineamientos el TRASU ha establecido ex ante qué medios probatorios **necesariamente** deben estar en el Expediente y en caso de no estar, automáticamente se declara fundado el reclamo del usuario sin mayor análisis. Es decir, no existe flexibilidad para que la primera instancia aporte los medios probatorios que considere apropiados a sus alegaciones. Así, por ejemplo, podemos mencionar algunos ejemplos de ello en los referidos Lineamientos respecto de casos de facturación y calidad:

Lineamiento 2.1: El usuario manifiesta disconformidad con consumos facturados indicando que no los realizó, y empresa operadora no actúa los medios probatorios aplicable al caso

*“Cuando el usuario cuestiona la facturación de consumos adicionales, indicando que no realizó dichas comunicaciones; y, la empresa operadora al momento de resolver no sustenta debidamente su resolución y/o además **no actúa el (i) Detalle Desagregado Valorizado y Totalizado de Consumo**, a efectos de verificar si existe coincidencia entre el consumo registrado a través del sistema de tasación y el consumo registrado en el sistema de facturación que se refleja en el recibo reclamado; el **(ii) Histórico de Suspensiones del servicio** a fin de comprobar si el consumo en reclamo fue afectado por suspensiones del servicio; y adicionalmente, el **(iii) Registro de Problemas de Calidad y Averías del servicio** que descarte la posibilidad que el consumo cuestionado haya sido afectado por interrupciones del servicio telefónico, **el TRASU declarará fundado el recurso.**” (Subrayado agregado)*

Como puede advertirse, no basta motivar adecuadamente la resolución de primera instancia, ni siquiera bastaría aportar los medios probatorios que sustenten dicha motivación, los que no necesariamente coincidirán con las establecidas como obligatorias por el TRASU, sino que bastará que alguno de los medios probatorios exigidos por el TRASU no se encuentre en el expediente para que el reclamo se declare fundado. Las posibilidades de que dichos medios probatorios no se encuentren en el

expediente se incrementan cuando estamos ante un plazo excesivamente corto, especialmente respecto de determinados medios probatorios cuya obtención reviste mayor complejidad.

Así, a continuación, podemos advertir los medios probatorios que se exigen en casos de reclamos de calidad que solo tienen 3 días hábiles de resolución:

“Lineamiento 3.3: El usuario cuestiona la calidad en la prestación del servicio y la empresa operadora no actúa los medios de prueba aplicables al caso

*“Cuando el usuario cuestione la calidad en la prestación del servicio, y la empresa operadora **no actúa** en la resolución de primera instancia: **(i) el Registro de problemas de avería y calidad** a fin de evaluar si, con anterioridad al reclamo se registraron reportes de averías y calidad; así como, **(ii) el Informe de atención de los problemas de calidad y avería** que permite evaluar, por un lado, si la empresa operadora ha realizado la atención del reporte de avería y calidad y, por otro lado, si la naturaleza de la misma es responsabilidad del abonado o de la empresa operadora, o **(iii) la Constancia de conformidad a la solución del problema de calidad o avería**, en la que se verifique la conformidad del usuario con la solución de la empresa operadora, el TRASU declarará fundado el recurso de apelación.”*

Es evidente que con tan poco plazo para resolver el problema del usuario y a su vez emitir una resolución con todos los medios probatorios exigidos abundarán los casos en los que en una posible segunda instancia los casos se declaren fundados. Es importante hacer énfasis, por ejemplo, en el caso del tercer medio probatorio antes indicado “la constancia de conformidad a la solución del problema de calidad o avería”; en dicho caso, no se está pidiendo evidencia de las acciones adoptadas para solucionar el problema, sino una prueba de un hecho posterior que es la conformidad del usuario con la solución planteada, lo cual es de difícil obtención en 3 días hábiles.

Así, la primera causa de plazos cortos potencia la segunda causa, la de situaciones que generan resultados favorables

sin análisis de fondo; siendo ello lo que, a nuestro juicio, explica, entre otras, la problemática de alta tasa de apelaciones declaradas fundadas.

Otro aspecto ligado a la exigencia de medios probatorios como parte de la motivación de las resoluciones de primera instancia guarda relación con

Cabe señalar que solo hemos incluido algunos ejemplos, sin embargo, los Lineamientos en materia de apelaciones contienen una gran cantidad de casos en los que la falta de actuación de algún medio probatorio, que para el Osiptel constituye un defecto de motivación, genera automáticamente el acogimiento de la pretensión del reclamante.

2. En el caso de las quejas

En el mismo sentido de lo antes expuesto, mantener plazos de resolución excesivamente cortos genera que abunden las quejas por no aplicación del Silencio Administrativo Positivo (SAP), el cual, es el supuesto con mayor casuística y representa la tramitación de un nuevo expediente adicional al reclamo con los costos que ello conlleva. Dicha situación puede evitarse con plazos adecuados, que no obvien una actuación material célere, sino que permitan que la resolución cuente con los aspectos documentales que evidencien dicha actuación.

Podría pensarse que el mecanismo de la queja ante falta de respuesta en situaciones en las que el servicio se ve perjudicado, es más garantista para el usuario, pero ello, en la práctica no es así, dado que las resoluciones emitidas por el Osiptel respecto de las quejas por falta de respuesta no contienen un análisis de fondo, por lo que siempre se encuentran sujetas a condiciones para que efectivamente se considere una resolución favorable. Ello se puede apreciar de los Lineamientos en materia de quejas aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, los cuales fueron actualizados mediante Resolución N° 001-2021-TRASU/SP/OSIPTTEL (en adelante, Lineamientos en materia de quejas). En dichos lineamientos el TRASU reiteradamente señala que los casos en los que se declare fundada la queja se acogerá la pretensión del usuario **“siempre que la misma no contravenga con otras disposiciones normativas (competencia, que el reclamo se haya presentado de manera extemporánea o se trate de un caso de uso indebido o prohibido del servicio)”**.

Esta incertidumbre se traslada a las resoluciones del TRASU que emite dichas resoluciones fundadas, pero incluyendo dicha condición, respecto de la cual no queda claro para el usuario si efectivamente el resultado le fue efectivamente favorable o no.

Es decir, el TRASU resuelve a ciegas porque la empresa tampoco ha contado con plazos adecuados para recabar toda la información que requiere un procedimiento de reclamos sin dar certeza al usuario de lo resuelto y con los costos que todo el procedimiento de queja generó tanto para la primera como para la segunda instancia. Nuevamente, este escenario es propicio para la proliferación de tramitadores que buscan una solución favorable sin que se analice el fondo del reclamo.

Por tanto, puede concluirse que establecer plazos adecuados que permitan contar con todas las acreditaciones y formalidades que el procedimiento exige al momento de la emisión de la resolución, tendría un efecto en la reducción de casos declarados fundados sin análisis del fondo.

En el mismo sentido que en el caso de las apelaciones, los Lineamientos en materia de quejas establecen diversas casuísticas en las cuales, de no obrarse algún medio probatorio establecido ex ante como obligatorio se declarará fundada la queja y se **acogerá la pretensión del usuario** (aunque con los condicionamientos antes mencionados). Así, podemos ver algunos ejemplos de dichos Lineamiento.

Lineamiento 4.1: Cargo de notificación personal

“(...) Por tanto, ante la omisión de alguno de los requisitos de la notificación personal o que los mismos sean ilegibles, se procederá a invalidar el cargo, declarándose fundada la queja, acogiéndose la pretensión del usuario siempre que la misma no contravenga con otras disposiciones normativas (competencia, que el reclamo se haya presentado de manera extemporánea o se trate de un caso de uso indebido o prohibido del servicio).”

(...)

Se declarará fundada la queja presentada por falta de respuesta al reclamo, cuando se advierte que el cargo fue recibido por el reclamante, pero

el número de documento legal de identificación consignado no coincide con el número de documento legal de identificación indicado en el formulario de reclamo. (Subrayado y énfasis agregados)

Como puede advertirse, para un tramitador de mala fe, que sí haya consignado adecuadamente su dirección de notificación bastará que brinde mal su número de DNI al momento de la notificación para que su pretensión sea acogida sin ningún análisis de fondo.

A continuación, listamos algunos (no todos) ejemplos más de los Lineamientos en materia de quejas que generan el acogimiento de la pretensión sin que la empresa tenga la oportunidad de hacer alegaciones al respecto, pese a que en segunda instancia estamos ante un procedimiento trilateral:

- Se declara fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando se verifique que el número de la resolución de primera instancia, elevado por la empresa operadora, y el consignado en el cargo de notificación no coincidan.
- Se declara fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando se verifique que el número de reclamo, consignado en el cargo de notificación, no coincide con el número de reclamo indicado en el formulario de reclamo.
- Se declara fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando la Empresa Operadora eleve un cargo de notificación personal, realizada a un tercero ajeno al procedimiento, sin indicar la relación que tiene con el reclamante.
- Se declara fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando la Empresa Operadora eleve un cargo de notificación personal, realizada a un tercero ajeno al procedimiento, pero los datos de dicho tercero sean incompletos (nombre o número de documento legal de identificación).
- Se declara fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando la Empresa Operadora eleve un cargo de notificación personal, realizada a un tercero ajeno al procedimiento y sus datos sean ilegibles (nombre o número documento legal de

identificación).

- Se declara fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando la Empresa Operadora eleve un cargo de notificación y se advierta que los datos consignados en el mismo no permiten individualizar la dirección del inmueble señalado por el Usuario (por ejemplo: el colindante es el mismo número de la dirección del reclamante, no se indican los colindantes o no se consignan las características del inmueble, entre otros).
- Se declara fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando la Empresa Operadora eleve un cargo de notificación bajo puerta y el mismo no contenga el nombre completo y/o la firma del notificador.
- Se declara fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando la Empresa Operadora eleve un cargo de notificación en el cual se advierta que el número del documento legal de identificación del notificador se encuentra enmendado.
- Se declara fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando la Empresa Operadora eleve un cargo de notificación bajo puerta en el cual se advierta que los datos personales del notificador son ilegibles.
- Se declara fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando la Empresa Operadora eleve un cargo de notificación (presencial o bajo puerta) efectuado a un domicilio (físico o electrónico) distinto al señalado por el reclamante al momento de presentar su reclamo, a menos que acredite que previamente intentó notificar a dicho domicilio sin éxito.

Lo anterior es solo una muestra de las distintas oportunidades que existen para que los tramitadores obtengan una respuesta de acogimiento de su pretensión a través de la vía de la queja sin ningún análisis de fondo del asunto. Esto explica por qué proliferan los casos en los que se consignan inadecuadamente los domicilios de notificación al momento de presentar el reclamo, dado que no se tiene la intención de que este sea adecuadamente analizado, sino que ello permitiría obtener una solución favorable por vía de queja sin que

exista análisis de fondo.

Si bien el Osiptel ha venido tomando algunas medidas para contener a los tramitadores de mala fe, en caso no se ataque la causa real de que estos agentes participen en la tramitación de procedimientos, esto es, la posibilidad de obtener resultados favorables como anulaciones de pagos que deberían corresponderle a los usuarios; seguirán encontrando nuevas formas de obtener dicho resultado.

Por tanto, nuevamente, reiteramos la necesidad de establecer un plazo adecuado que permita verificar que no se está incurriendo en ninguno de los defectos que actualmente generan que se acoja la pretensión en materia de quejas y, especialmente, se eliminen los supuestos en los que se obtiene dicha solución favorable de manera automática, disponiendo, por ejemplo, el correr traslado de dichas quejas a efectos que esta determine si es corresponde o no aplicar el silencio administrativo positivo, pero para ello también podría preverse que sea el Osiptel quien reciba las quejas de los usuarios y que este las traslade a la empresa para que las incluya en el expediente del reclamo, sin generar un nuevo expediente exclusivamente para una queja.

Ello, considerando que el artículo 12 del TUO del Reglamento de Reclamos prevé para las empresas operadoras con más 500 000 abonados (que son las que tienen mayor incidencia de reclamos), el acceso a los expedientes virtuales, lo que le permitiría evaluar de primera mano si la queja tiene fundamento para ser interpuesta o no:

Artículo 12.- Acceso virtual del OSIPTEL a los expedientes de reclamos

*Las empresas operadoras con más de 500 000 abonados a nivel nacional deben permitir al OSIPTEL el acceso virtual a los expedientes de reclamos, los cuales incluyen los recursos de apelación y queja presentados por los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; así como a la información de los mismos y lo relacionado a la solución anticipada de reclamos, de forma permanente y directa, las 24 horas del día durante los 7 días de la semana, siguiendo las indicaciones señaladas en el Instructivo Técnico que apruebe el OSIPTEL.
(...)”.*

| | |
|--|---|
| | <p>De este modo al momento de resolver el reclamo, si es que no se ha resuelto aún, la empresa puede evaluar si corresponde aplicar el SAP en lugar de resolver o si debiendo resolver también debe adjuntar los sustentos respectivos de por qué no corresponde aplicar el SAP.</p> |
| <p>¿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.</p> | <p>En línea de lo contestado en la consulta anterior, consideramos que, en estos casos, no debe corresponder la queja por falta de aplicación del SAP.</p> |
| <p>¿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.</p> | <p>En vista a lo manifestado en respuestas anteriores, consideramos que la digitalización implica que la notificación física no sea la regla y más bien pase a ser la excepción. De este modo, se debería consultar al reclamante si desea ser notificado por la vía tradicional, pero para casos ocasionales, donde no exista la forma de comunicarle mediante una herramienta digital. En ese sentido, debe considerarse la posibilidad de notificar las resoluciones mediante SMS o mensajes de Whatsapp.</p> |
| <p>¿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.</p> | <p>Consideramos que para el cumplimiento efectivo de los plazos es necesario se realice se modifique normativamente la ampliación del plazo de atención a 5 días hábiles y 15 días hábiles para postes. Asimismo, es importante que al momento del registro de los casos se asegure que cada caso corresponda a 1 sólo usuario, además de contar con números de referencia válidos que no correspondan al número en atención y consignar el correo electrónico válido del cliente, para ello la web Checa debe contar con filtros y campos obligatorios con validaciones.</p> <p>En el caso de empresas/ negocios es importante que al momento del registro la web Checa solicite como campo obligatorio el RUC válido de la empresa, así como la acreditación de los representantes legales.</p> |
| <p>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</p> | <p>Consideramos que las empresas operadoras al ser organizaciones estructuradas cuentan con canales especializados de atención a los que el cliente debe acudir como primera opción, ya que estos canales han sido creados para tal fin y se encuentran correctamente implementados para la atención, la web Checa tu Caso no puede suplir a los canales oficiales, sino que debe ser un</p> |

| | |
|---|--|
| <p>últimos años, se conecte con el referido sistema? Justifique su respuesta.</p> | <p>apoyo sólo para subsanar la atención de los casos quebrados.</p> |
| <p>Considerando la problemática expuesta sobre “Checa tu Caso” ¿Cree que para abordarlo sería recomendable evaluar aplicar nuevas medidas regulatorias? Precise cuáles serían esas medidas.</p> | <p>Para la problemática de entrega de código de reclamo a través de la web Checa tu Caso, consideremos se debe modificar normativamente el plazo procesal a 1 día hábil para cumplir con el registro y envío del código de reclamo al cliente. Asimismo, es necesario informar al cliente que si cuenta con un reclamo en trámite por el mismo concepto de le otorgará el mismo código, que ya se encuentra registrado y en trámite.</p> <p>Adicionalmente, y como medida complementaria solicitamos mejorar la interacción de la web de Checa con el cliente, a través de pop up recordatorio de los requisitos y/o detalles del concepto motivo de la insatisfacción del cliente como por ejemplo: plazo de la baja, casuísticas de posible penalidad, documentación a adjuntar para el desbloqueo de equipo, documentación necesaria de evidencia para los problemas de postes, recordatorio de los casos que se encuentran en trámite de reclamo y sus plazos, entre otros, a fin de contar con un frente informativo para el cliente y una línea de atención completa para su caso.</p> |