

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

Carrera de **DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

**“VULNERACIÓN AL DEBIDO PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS REFLEJADO  
EN LOS EXPEDIENTES DE QUEJA Y APELACIÓN CORRESPONDIENTES  
AL AÑO 2021 EN EL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES”**

Tesis para optar el título profesional de:

Abogada

Autora:

Jhayra Alejandra Pesantes Campomanes

**Asesor:**

Mg. Tiana Marina Otiniano López

<https://orcid.org/0000-0001-5242-1251>

Lima - Perú

### **JURADO EVALUADOR**

Jurado 1	<b>Oscar Fritz Alexander Salazar Gamboa</b>	46730566
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>Emilio Augusto Rosario Pacahuala</b>	40872575
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>Ana María Araujo Huerta</b>	44240694
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## INFORME DE SIMILITUD

### Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 15-jun.-2023 18:43 -05

Identificador: 2116920819

Número de palabras: 34241

Entregado: 1

CORRECCION TESIS Por Jayra Pesantes

Índice de similitud	Similitud según fuente
11%	Internet Sources: 11% Publicaciones: 0% Trabajos del estudiante: 7%

4% match (Internet desde 18-mar.-2020)

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/596/3/KATHERINE%20MARLENY%20CHAVEZ%20SALOMON.pdf>

3% match (Internet desde 07-oct.-2022)

<https://www.osiptel.gob.pe/media/uiueqsd0/resol001-2021-trasu-sp-lineamientos-materia-quejas.pdf>

3% match ()

[Parrado Muñoz, Karen Johanna, Velandia Martínez, Beatriz Lorena, Castillo Castillo, Sandra Bibiana. "Valoración S3 wireless S.A.S.", Facultad Ciencias Sociales y Empresariales, 2017](#)

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS Carrera de DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS "VULNERACIÓN AL DEBIDO PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS REFLEJADO EN LOS EXPEDIENTES DE QUEJA Y APELACIÓN CORRESPONDIENTES AL AÑO 2021 EN EL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES" Tesis para optar al título profesional de: Abogada Autor: Jhayra Alejandra Pesantes Campomanes Asesor: Mg. Tiana Marina Otiniano López 0000-0001-5242-1251 Lima - Perú 2022 JURADO EVALUADOR Jurado 1 Oscar Fritz Alexander Salazar Gamboa 46730566 Nombre y Apellidos Nº DNI Jurado 2 Emilio Augusto Rosario Pacahuala 40872575 Nombre y Apellidos Nº DNI Jurado 3 Ana María Araujo Huerta 44240694 Nombre y Apellidos Nº DNI 2022 DEDICATORIA A mis queridos padres por la formación que me brindan. Por darme la fuerza y valentía para enfrentar cada reto que me traza la vida. AGRADECIMIENTO A Dios, por haberme guiado en cada paso que doy, ayudándome a cumplir mis anhelos y sueños. A mis maestros por las enseñanzas brindadas a lo largo de mi preparación profesional y a mi familia que es el pilar y motivación de cada paso que doy. TABLA DE CONTENIDO DEDICATORIA 4 AGRADECIMIENTO 5 ÍNDICE DE TABLAS 8 RESUMEN 10 CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN 14 1.1. Realidad problemática 14 1.1.1. Antecedentes 17 1.1.2 Bases teóricas 19 [1.2 Formulación del problema](#) 113 [1.2.1 Problema general](#) 1.2.2 Problemas [específico](#) 113 114 1.3 Objetivos 114 1.3.1 Objetivo general 1.3.2 Objetivo específico CAPÍTULO II: METODOLOGÍA 114 114 114 2.1 Tipo de Investigación 115 2.1.1. Enfoque 115 2.1.2. Diseño de Investigación 115 2.2. Población y Muestra 116 2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos 122 2.3.1 Instrumentos 123 2.3.2. Matriz de Consistencia 124 2.4. Procedimiento de recolección, tratamiento y análisis de datos 124 2.5. Aspectos Éticos 125 CAPÍTULO III:

## **DEDICATORIA**

A mis queridos padres por la formación que me brindan. Por darme la fuerza y valentía  
para enfrentar cada reto que me traza la vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por haberme guiado en cada paso que doy, ayudándome a cumplir mis anhelos y sueños. A mis maestros por las enseñanzas brindadas a lo largo de mi preparación profesional y a mi familia que es el pilar y motivación de cada paso que doy.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>JURADO EVALUADOR</b>	<b>2</b>
<b>INFORME DE SIMILITUD</b>	<b>3</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>9</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>10</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>12</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
<b>1.1. Realidad problemática</b>	<b>14</b>
1.1.1. Antecedentes	17
1.1.2 Bases teóricas	19
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>119</b>
1.2.1 Problema general	119
1.2.2 Problemas específico	119
<b>1.3 Objetivos</b>	<b>120</b>
1.3.1 Objetivo general	120
1.3.2 Objetivo específico	120
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b>	<b>121</b>

<b>2.1 Tipo de Investigación</b>	<b>121</b>
2.1.1. Enfoque	121
2.1.2. Diseño de Investigación	121
<b>2.2. Población y Muestra</b>	<b>122</b>
<b>2.3    Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos</b>	<b>129</b>
2.3.1 Instrumentos	129
2.3.2. Matriz de Consistencia	130
<b>2.4. Procedimiento de recolección, tratamiento y análisis de datos</b>	<b>130</b>
<b>2.5. Aspectos Éticos</b>	<b>131</b>
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b>	<b>133</b>
<b>3.1. Objetivo General: Señalar las causas que generan una vulneración al debido procedimiento de reclamos reflejados en los expedientes de queja y apelación correspondientes al año 2021 en el sector de las telecomunicaciones.</b>	<b>133</b>
<b>3.2 Sobre el primer objetivo específico: Determinar cuáles son los factores internos que vulneran al debido procedimiento de reclamos reflejados en los expedientes de queja y apelación correspondientes al año 2021 en el sector de las telecomunicaciones.</b>	<b>133</b>
<b>3.3 Sobre el segundo objetivo específico: Precisar cuáles son los factores externos que vulneran del debido procedimiento de reclamos por parte de las empresas operadoras.</b>	<b>140</b>
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b>	<b>157</b>
<b>4.1 Discusión</b>	<b>157</b>
<b>4.2 Conclusiones</b>	<b>161</b>
<b>4.3 Recomendaciones</b>	<b>163</b>

<b>REFERENCIAS</b>	<b>165</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>173</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

**TABLA 1:** Procedimiento de reclamos: Perú

**TABLA 2:** Procedimiento de reclamos: México

**TABLA 3:** Procedimiento de reclamos: Argentina

**TABLA 4:** Procedimiento de reclamos: España

**TABLA 5:** Muestra compuesta por 40 expedientes de queja con sentido: FUNDADO bajo el concepto de no contestación oportuna al reclamo

**TABLA 6:** Expedientes de Recurso de Apelación con sentido: FUNDADO bajo el concepto de veracidad en la información

**TABLA 7:** Técnicas empleadas

**TABLA 8:** Expedientes elegidos de los 3474 declarados FUNDADOS

**TABLA 9:** Expedientes elegidos de los 386 declarados FUNDADOS

## ÍNDICE DE FIGURAS

**FIGURA 1:** Procedimiento de reclamos en Perú

**FIGURA 2:** Procedimiento de reclamos en México

**FIGURA 3:** Procedimiento de reclamos en Argentina

**FIGURA 4:** Procedimiento de reclamos en España

**FIGURA 5:** Procedimiento de reclamos en Colombia

**FIGURA 6:** Total de Quejas Fundadas: 7368

**FIGURA 7:** Expedientes de Queja con sentido Fundado bajo el concepto de No Contestación oportuna al Reclamo: 3474

**FIGURA 8:** Total de Apelaciones Fundadas

**FIGURA 9:** Expedientes de Apelación con sentido FUNDADO bajo el concepto de veracidad en la información

**FIGURA 10:** Porcentaje de usuarios afiliados a las distintas empresas operadoras

**FIGURA 11:** Participación de empresas en el mercado móvil correspondiente al segundo trimestre de 2022

**FIGURA 12:** Porcentaje de usuarios que creen que las empresas operadoras brindan una correcta información cuando desea presentar algún reclamo, apelación o queja.

**FIGURA 13:** Porcentaje de usuarios que creen que las empresas operadoras omiten o restringen información que le es útil dentro del trámite de reclamos.

**FIGURA 14:** Porcentaje de usuarios que cuando han intentado presentar un reclamo, apelación o queja, los asesores de las empresas operadoras lo han guiado e informado correctamente.

**FIGURA 15:** Porcentaje de usuarios que sabían si la empresa operadora no responde oportunamente un reclamo dentro de los días hábiles según normativa puede presentar una queja.

**FIGURA 16:** Porcentaje de usuarios que alguna vez al intentar presentar un reclamo, la empresa operadora lo ha inducido a error por la información deficiente brindada.

**FIGURA 17:** Porcentaje de usuarios que sabe que materias reclamables existen en materia de telecomunicaciones.

**FIGURA 18:** Porcentaje de usuarios que han sido informados por parte de los asesores de las diversas empresas operadoras sobre los plazos de atención de reclamos, apelación o queja

**FIGURA 19:** Porcentaje de usuarios que consideran deficiente la información que brindan los asesores de las empresas operadoras

**FIGURA 20:** Porcentaje de usuarios que sabían que OSIPTEL es la entidad competente en materia de telecomunicaciones

## RESUMEN

La presente investigación trata sobre la “Vulneración al debido procedimiento de reclamos reflejado en los expedientes de queja y apelación correspondientes al año 2021 en el sector de las telecomunicaciones” . El objetivo es verificar cuales son las causas internas y externas que generan una vulneración al debido procedimiento de reclamos por parte de las empresas operadoras. El universo sujeto a investigación se encuentra conformado por un total de 96133 expedientes, del cual se extrajo solo la variable materia de estudio, que es la no contestación oportuna de reclamos (queja) que involucra un total de 3474 expedientes, los cuales fueron declarados FUNDADOS, Estos fueron divididos dependiendo la empresa operadora a la cual hayan sido presentadas para finalmente, elegir 40 de ellos de forma aleatoria. Asimismo se eligió 8 expedientes de recurso de apelación del total de 58451 también elegidos de forma aleatoria. Cabe manifestar asimismo que se abordara tanto la legislación del procedimiento de reclamos en Perú como la legislación comparada (México, Argentina, España y Colombia).

La información obtenida fue contrastada con la aplicación de la ficha documentaria, guía de entrevista y matriz de consistencia. El trabajo de investigación es de tipo cualitativa, siendo el diseño de la investigación de tipo: Investigación-acción. En ese orden metodológico, podemos decir, que la falta de información correcta por parte de las empresas operadoras a los usuarios a través de sus asesores, la indebida notificación y la carencia de una oportuna resolución respuesta al reclamo dentro del plazo establecido causan la afectación, al debido procedimiento administrativo, concretamente al procedimiento de reclamos en el sector telecomunicaciones.

**PALABRAS CLAVES:** Debido procedimiento, usuarios, empresas operadoras, queja, OSIPTEL, vulneración, silencio administrativo positivo, apelación.

## **ABSTRACT**

This research deals with the "Infringement of the due process of claims reflected in the complaint and appeal files corresponding to the year 2021 in the telecommunications sector", thus, the objective is to verify which are the internal and external causes that generate an infringement of the due process of claims by the operating companies. Thus, part of our population is made up of a total of 96133 files, including appeals and complaints, from which we extracted only the variable under study, which is the failure to timely answer claims (complaint), resulting in a total of 3474 files, which were declared FOUNDED, these were divided depending on the operating company to which they were submitted. Finally, 40 of them were randomly selected. Likewise, 8 appeal files were chosen from the total of 58451 also chosen randomly.

This being so, we will also discuss the claims procedure both in Peru and in comparative legislation (Mexico, Argentina, Spain and Colombia).

The information obtained was contrasted with the application of the documentary card, interview guide and consistency matrix. The research work is qualitative and the research design is of the action-research type. In that order of ideas, we can say then, that the lack of correct information by the operating companies to the users through their advisors, as well as the lack of due notification and the failure to draft the resolution in response to the claim within the established term cause the affectation to the due administrative procedure, that is, within the claims procedure in the telecommunications sector.

**KEY WORDS:** Due process, users, operating companies, complaint, OSIPTEL, violation, positive administrative silence, appeal.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

La presente investigación analizará cuales son los factores internos y externos que vulneran al debido procedimiento administrativo dentro del procedimiento de reclamos de los usuarios, teniendo en consideración que dichos sujetos afectados muchas veces presentan fragilidad ante el desconocimiento de plazos, instancias, etc.

Es así que resulta imperativo que ante la presentación de un reclamo, la empresa operadora tiene la responsabilidad de evaluar y brindar una solución sobre el inconveniente que presenta el usuario, el cual puede versar sobre distintas materias reclamables. Sin embargo, muchas veces estas no son resueltas en primera instancia, dando pase a la presentación de una apelación (cuando la empresa operadora emite una resolución declarando Infundado el reclamo) o una queja (cuando la empresa omite dar respuesta dentro del plazo oportuno al reclamo presentado, suspende el servicio durante el procedimiento de reclamo, o no eleva oportunamente los recursos de apelación o quejas, etc.) en segunda y última instancia.

Es admitido que la figura de la queja tiene varios parámetros a la hora de ser presentado, bajo esta premisa, el motivo materia de estudio parte de que si esta omisión a responder los reclamos conlleva una vulneración al debido procedimiento administrativo y si en paralelo a ello se vería afectada las garantías mínimas con las que cuenta el usuario a

efectos de que pueda ser resuelto el inconveniente surgido por parte de la empresa operadora a la cual pertenece y mantiene un vínculo contractual.

También, se contempla el recurso de apelación, el cual se utiliza como recurso impugnativo a decisiones que en primera instancia las empresas operadoras deniegan la pretensión del usuario.

Nos explayaremos en una sección específica el tema en que consiste el debido procedimiento y su desarrollo, el cual según la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444), lo menciona adjudicándolo como principio en la que “los gobernados tienen todos los derechos y garantías inherentes a un proceso administrativo justo, incluido el derecho a exponer sus argumentos, presentar pruebas, y recibir decisiones razonadas y lícitas”. Un sistema de proceso administrativo justo está sujeto a los principios del derecho administrativo. Las normas de la ley de enjuiciamiento civil son aplicables sólo en la medida en que sea compatible con el sistema administrativo.”

Observar el cumplimiento del principio del debido proceso, entendido como el conjunto de garantías que permiten que las personas puedan tener un proceso regular y justo, se vuelve de imperiosa necesidad. Más aún, porque este principio se expande al ámbito de los procedimientos administrativos del Estado como el principio del debido procedimiento. Esta cobertura se da porque los operadores del sistema constitucional y, en particular los jueces, van delineando verdaderas reglas jurídicas, vigentes para el ámbito administrativo que van construyendo sus propias pautas a partir de normas inferidas o

deducidas de algunos artículos constitucionales de tipo amplio, como por ejemplo, las que regulan el debido proceso.

En esa línea el Estado peruano otorga legitimidad a los negocios privados de esa manera ejecutan conductas o actividades que no pueden ser reguladas de manera total por el mismo Estado, dando una libertad de autonomía a las empresas. Esta participación es necesaria sobre todo en las actividades donde participe el Estado, una de las funciones de éste es brindar seguridad a la población. Asimismo, no olvidemos que, a pesar de ello, no deja de regularla, con equidad y transparencia, como una efectiva y justa protección de los consumidores. De lo antes expuesto, podemos indicar que el Estado peruano tiene empresas reguladoras en diversos sectores que deben garantizar un servicio adecuado a usuarios como consumidores,

Bajo ese ámbito, el Regulador de las Telecomunicaciones (en adelante OSIPTEL), tiene como una de sus funciones la supervisión y fiscalización de aquellas conductas de las inversiones privadas que afecten y violen las normas establecidas, dando como resultado que la población se pueda beneficiar.

En nuestro país, el Tribunal Constitucional (en adelante TC) sostiene que el debido proceso presenta dos expresiones: una formal y otra sustantiva. La expresión formal comprende los principios y reglas relacionados con las formalidades aplicables a todo proceso judicial, tales como el juez natural, el procedimiento preestablecido, el derecho de defensa y la motivación. En cambio, la expresión sustantiva está relacionada con los

estándares de razonabilidad y proporcionalidad que toda decisión judicial debe cumplir. Asimismo, el TC señala que el debido proceso tiene un contenido complejo pues no solo se encuentra conformado por las garantías reconocidas expresamente en las normas jurídicas, sino también por aquellas que se deriven del principio–derecho de dignidad de la persona humana y que resulten esenciales para que el proceso pueda cumplir con su finalidad. Por otro lado, cabe señalar que el Numeral 3 del Artículo 139° de la CPP precisa que el debido proceso constituye un principio de la función jurisdiccional. Es decir, es un parámetro o criterio rector que debe ser observado por las autoridades que ejercen la función jurisdiccional (v. gr. autoridades del Poder Judicial, TC, etc.)

### **1.1.1. Antecedentes**

#### **Antecedentes Nacionales**

Acuña, I. (2019). En su investigación titulada “Afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por Calidad del Servicio de Telefonía Móvil en el Osiptel Tarapoto 2018”. El objetivo del presente artículo es conocer cuáles son esos principios fundamentales que son vulnerados en este tipo de procedimientos que se realizan en el Osiptel. Generalmente la institución del Osiptel, no es tan conocida y a menudo no realizan investigaciones relacionadas con ella, por lo que estos procedimientos administrativos son pocos conocidos y no hay seguridad si los encargados están aplicando correctamente la norma que regula el procedimiento, independiente de la ley general que es la 27444. Teniendo como conclusión que la afectación del debido

procedimiento es en una medida significativa, es decir si tiene relevancia dentro de nuestra sociedad, debido a que los usuarios al no verse respaldados por el propio Osiptel ante los atropellos que cometen las empresas operadoras a sus derechos, se dejan de tener confianza, y es que se ha visto que no aplican sanciones ante reiteradas infracciones que cometen, esto es brindar un mal servicio de telefonía móvil.

Ordoñez, O. (2015) con la investigación denominada: “El Debido procedimiento Administrativo en los Organismos Reguladores”. Tesis de pregrado. Universidad de San Marcos. Concluyo: El problema mayoritario en relación a los reclamos que han presentado los clientes son al debido procedimiento y la adecuada aportación en cuanto a las pruebas ofrecidas por ambas partes.

Frisancho G. (2017) en su tesis “Por una protección más eficiente de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones: Aplicando el análisis económico del derecho al procedimiento de reclamo de falta de calidad e idoneidad en el servicio”, sustentada en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa para optar por el título profesional de abogado, concluye que no hay una legislación adecuada para los reclamos por falta de calidad e idoneidad, toda vez que conforme regula el Reglamento para la atención de reclamos de usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la problemática detectada afecta al usuario que adquiere el servicio al no poder regular adecuadamente la idoneidad del servicio por parte de las empresas operadoras. Asimismo, el autor señala, que, ante una evidente mala adecuación de la legislación por temas de reclamos por parte

del regulador, hacen que las empresas operadoras tengan una actitud pasiva durante el procedimiento; y ante ello el usuario debe esperar a que la solución del reclamo presentado sea a su favor para poder reclamar el derecho que le fue infringido por la empresa operadora al no brindar un servicio idóneo.

### **1.1.2 Bases teóricas**

El procedimiento administrativo es el conjunto de actos procesales debidamente reglados y sistematizados, en constante y permanente desarrollo, en virtud de los cuales el órgano administrativo va a resolver una cuestión que formalmente se plantea y que se orienta a proponer el reconocimiento de los legítimos y justos intereses de los particulares en salvaguarda y garantía de la convivencia social.

Don Eduardo Ortiz, jurista costarricense, otorgó la siguiente definición sobre el procedimiento administrativo: [...] es el conjunto de actos preparatorios concatenados según un orden cronológico y funcional, para verificar la existencia de la necesidad pública a satisfacer y de los hechos que lo crean, así como para oír a los posibles afectados y voceros de intereses conexos, tanto públicos como privados, especialmente estos últimos, con el fin de conformar la decisión en la forma que mejor los armonice con el fin público a cumplir. La justicia administrativa es un concepto sustantivo y procesal, el cual establece que la actividad de la administración pública debe orientarse a la realización o satisfacción de intereses públicos concretos, con el pleno respeto a los derechos e intereses públicos. Ahora bien, esta busca la solución de las controversias que surjan entre aquella y los

administrados (particulares), entre dos entes públicos, o entre el Estado y un ente público menor. Como bien señala Fix Zamudio, la justicia administrativa se compone de un conjunto amplio de instrumentos jurídicos para la defensa de los administrados, dentro de los que se incluyen la existencia de una jurisdicción especializada y ejercida por los tribunales en sede administrativa y por los entes y órganos de la administración pública.

### **El debido procedimiento en vía administrativa**

El debido proceso tiene su base en la defensa de los derechos fundamentales de las personas y en tal sentido no se circunscribe al ámbito judicial sino también constitucional, internacional, administrativo y entre particulares.

Rojas, E. (2011) menciona que: “El debido proceso es, así, una garantía formal para el administrado en el sentido de que deben cumplirse todos los actos y/o fases procedimentales que la ley exige para que una decisión o resolución (acto final) pueda calificarse con validez a la luz del ordenamiento jurídico. En un plano material, el debido proceso otorga al administrado la garantía de que podrá hacer valer sus derechos en el ámbito y escenario de la administración. Con ello, el debido proceso no solo va más allá de una garantía formal del desarrollo del procedimiento, sino que, de acuerdo con la sentencia apuntada anteriormente, requiere de un control material que verifique el contenido de una decisión que se apegue a los valores y principios sobre los que se estructura el ordenamiento jurídico”

En esa línea, el Numeral 2.1 del Artículo IV del Título Preliminar y el Numeral 2 del Artículo 230° de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>22</sup> señalan que el debido procedimiento constituye un principio que rige la actuación de la Administración Pública en todos los procedimientos administrativos, en especial en aquellos en los que ejerce potestad sancionadora (procedimiento administrativo sancionador). Un sistema de proceso administrativo justo está sujeto a los principios del derecho administrativo. Las normas de la ley de civil son aplicables sólo en la medida en que sea compatible con el sistema administrativo.

Según el art. 139.3 de la Constitución política del Estado “El derecho a la tutela procesal efectiva comprende dos derechos: de acceso a la justicia u órgano jurisdiccional y la efectividad de las decisiones judiciales”. El derecho a un debido proceso comprende dos aspectos: el sustantivo o material y el procesal o formal. El debido proceso sustantivo se concentra en el análisis de razonabilidad y proporcionalidad de la decisión; el procesal en los derechos que permiten dar forma a cada una de las etapas del proceso que conduce a la decisión.

En efecto, la Corte IDH señala que toda autoridad administrativa que determine los derechos y obligaciones de las personas a través de sus decisiones, debe respetar una serie de garantías que constituyen el debido proceso, tal como se muestra en las siguientes citas:

(...) Cuando el Pacto se refiere al derecho de toda persona a ser oída ante un "juez o tribunal competente" para "determinar sus derechos", el término se refiere a cualquier

autoridad pública, ya sea ejecutiva, legislativa o judicial, es decir, sus resoluciones determinan los derechos y deberes de las personas. Con base en las razones anteriores, la Corte considera que toda autoridad pública que ejerza jurisdicción sustantiva debe tomar decisiones de conformidad con las garantías del debido proceso previstas en el artículo 8 de la Convención Americana (2001).

Asimismo, la Corte IDH estima que el debido proceso resulta aplicable en la vía administrativa a efectos de que las personas puedan defenderse adecuadamente ante cualquier tipo de acto emanado del Estado que pueda afectar sus derechos<sup>15</sup>, tales como las sanciones administrativas<sup>16</sup>. En esa línea, el TC peruano considera que el derecho al debido proceso reconocido en el Numeral 3 del Artículo 139° de la CPP, no solo tiene una dimensión estrictamente jurisdiccional, sino que se extiende también al procedimiento administrativo (Expediente N° 03741-2004-AA/TC, fundamento jurídico 18, 2005).

En ese sentido, la Administración Pública no se encuentra exenta de cumplir con todas las garantías que permitan alcanzar una decisión justa en los procedimientos administrativos de su competencia (Aguilar, 2010). Más aún si se tiene en cuenta que la Administración se encuentra vinculada a la CPP, por lo que debe respetar sus principios, tales como el debido proceso; y velar por el cumplimiento de sus fines, entre los que se encuentra la protección de los derechos de la persona y su dignidad (De Otto, 1998).

Siendo así, el contenido de los derechos y las garantías que conforman el debido procedimiento administrativo, según lo establecido por la jurisprudencia más relevante emitida por el TC y la Corte IDH, comprende:

- Derecho a la notificación

Mediante esta garantía se concede a los administrados el derecho a ser informados del estado del procedimiento en el momento oportuno. La notificación implica comunicar a las partes o a quienes tengan legítimo interés la realización de una diligencia o actuación procesal, o la decisión tomada por la Administración Pública en el marco de un procedimiento administrativo. Las resoluciones emitidas por la Administración Pública deben ser notificadas a través de medios idóneos (v. gr. correo, telégrafo, entre otros) que permitan tener constancia de su práctica y de las circunstancias en las que se ha realizado, conforme lo establecen las normas procesales.

- Derecho de acceso al expediente

Mediante esta garantía se concede a los administrados la posibilidad de estar debidamente informados del estado o situación del procedimiento administrativo, a través del acceso y lectura del expediente. Esta garantía se encuentra reconocida en el Numeral 3 del Artículo 55° de la LPAG27, el cual señala que los administrados tienen derecho a acceder a la información contenida en el expediente del procedimiento administrativo. Conforme lo dispone el Artículo 160° de la LPAG28

los administrados tienen derecho de acceder a los documentos, antecedentes, estudios, informes y dictámenes contenidos en el expediente administrativo en cualquier momento de su trámite.

Únicamente aquellos documentos que contengan información que pueda afectar el derecho a la intimidad de las personas o familias, aquellas materias expresamente excluidas por ley o por razones de seguridad nacional, materias protegidas por secretos bancarios, fiscales, comerciales e industriales, y declaraciones de autoridades competentes anteriores. Las solicitudes de acceso a los documentos pueden hacerse oralmente y se conceden inmediatamente sin una decisión clara en la oficina donde se encuentran los documentos.

- Derecho a la defensa

El derecho a la defensa constituye un derecho fundamental de naturaleza procesal que se encuentra reconocido en el Numeral 1.2 del Artículo IV del Título Preliminar de la LPAG, el cual refiere que todo administrado tiene derecho a exponer los argumentos que sustentan su defensa.

Asimismo, el TC señala que el derecho a la defensa garantiza que toda persona sometida a un procedimiento administrativo tenga la oportunidad de contradecir y argumentar en defensa de sus derechos e intereses. En tal sentido, se vulneraría el derecho a la defensa cuando los titulares de derechos e intereses legítimos se ven imposibilitados de ejercer los medios legales necesarios para su defensa o cuando se establecen

condiciones para la presentación de los argumentos de defensa (descargo o contradicción) (Expediente N° 3741-2004-AA/TC, fundamentos jurídicos 24 al 26, 2005).

Por su parte, la Corte IDH sostiene que el derecho de defensa implica que los administrados tengan conocimiento oportuno y completo de los cargos que se les imputan, cuenten con un plazo razonable para ejercer su defensa y puedan presentar medios probatorios (Corte IDH, 2001).

- Derecho a ofrecer y producir pruebas

El derecho a ofrecer y producir pruebas se encuentra reconocido en el Numeral 1.2 del Artículo IV del Título Preliminar de la LPAG. Esta garantía faculta a los administrados a presentar los medios de prueba que sean pertinentes para fundamentar sus argumentos, así como garantiza que la autoridad administrativa.

- Derecho a una decisión motivada y fundada en derecho

El derecho a una decisión motivada y fundada en derecho se encuentra reconocido en el Numeral 1.2 del Artículo IV del Título Preliminar de la LPAG. En aplicación de esta garantía se exige a la Administración Pública que exteriorice las razones que sustentan su decisión (resolución administrativa)<sup>1</sup>. En tal sentido, esta garantía implica que la autoridad administrativa consigne en sus resoluciones los hechos y las normas

---

<sup>1</sup> Cf. CORTEZ TATAJE, Juan Carlos. Óp. cit., p. 188

jurídicas que han determinado el sentido de su decisión<sup>2</sup>. Cabe indicar que el Numeral 4 del Artículo 3° y el Artículo 6° de la LPAG<sup>3</sup> señalan que la motivación constituye un requisito de validez de los actos administrativos. La motivación debe ser expresa, indicando la relación concreta y directa entre los hechos probados y las normas jurídicas. Puede estar motivada por una declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de dictámenes, decisiones o informes anteriores en el documento, siempre que se identifiquen con precisión y como tales formen parte integrante de la conducta correspondiente. No son admisibles como motivación, la exposición de fórmulas

---

<sup>2</sup> Cf. LANDA ARROYO, César. Óp. cit., p. 451.

<sup>3</sup> Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.-

“Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...)

4. Motivación.- El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico. (...)”.

“Artículo 6º.- Motivación del acto administrativo 6.1 La motivación deberá ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado. 6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. 6.3 No son admisibles como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto. (...)”.

generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto actúe y valore cada una de las pruebas admitidas antes de emitir una decisión en el procedimiento administrativo.

- Derecho a la presunción de licitud

La presunción de inocencia se fundamenta en el principio *in dubio pro homine*, en virtud del cual se debe presumir inocente a una persona mientras la autoridad no haya demostrado su culpabilidad.

En este sentido, el Literal e) del Numeral 24 del Artículo 2° de la CPP prescribe que “toda persona es considerada inocente mientras no se haya declarado judicialmente su responsabilidad.” Asimismo, el Numeral 1 del Artículo II del Título Preliminar del Código Procesal Penal refiere que para declarar la responsabilidad penal de una persona se “requiere de una suficiente actividad probatoria de cargo, obtenida y actuada con las debidas garantías procesales. En caso de duda sobre la responsabilidad penal debe resolverse a favor del imputado”.

Al igual que el debido proceso, el debido procedimiento es un conjunto de garantías, que se ofrecen al administrado frente a la Administración a través del procedimiento administrativo. Cabe averiguar cuáles son esas garantías.

- Derecho al plazo razonable

La garantía del plazo razonable exige que los procedimientos administrativos se desarrollen sin dilaciones indebidas y dentro de los plazos establecidos por ley. Este derecho pretende impedir que los administrados permanezcan largo tiempo sin certeza sobre la determinación de sus derechos y obligaciones, lo cual puede afectar sus intereses y propiciar una situación de inseguridad jurídica. La doctrina sostiene que el “plazo razonable” constituye un concepto jurídico indeterminado que debe ser establecido en base a la ley, considerando el tipo de procedimiento en trámite. En tal sentido, el carácter “razonable” de la duración de un procedimiento administrativo debe apreciarse considerando las circunstancias de la causa, la complejidad del asunto, la conducta de los reclamantes y de las autoridades, así como las consecuencias de la demora.<sup>48</sup> En esta línea, la Corte IDH refiere que los procedimientos administrativos que determinan derechos de los administrados deben tramitarse en un plazo razonable. A efectos de verificar si el plazo ha sido razonable se debe tener en cuenta la complejidad del procedimiento y la actuación de la Administración Pública. Así, por ejemplo, se evidencia la vulneración del plazo razonable si un procedimiento de reivindicación de tierras se prolonga durante once o trece años, debido a la actitud negligente de la autoridad administrativa (Corte IDH, 2006)

- Derecho a ser investigado por una autoridad competente

La doctrina sostiene que la competencia es la esfera de atribuciones de los entes y órganos, determinada por el ordenamiento jurídico. Es decir, el conjunto de facultades y

obligaciones que un órgano puede y debe ejercer legítimamente. La competencia es irrenunciable e improrrogable y debe ser ejercida directa y exclusivamente por el órgano que la tiene atribuida, salvo los casos de delegación, sustitución o avocación. La observancia de la competencia es indispensable para la actuación válida del órgano respectivo.<sup>53</sup> El Artículo 61° de la LPAG<sup>54</sup> dispone que la competencia de las entidades tiene como fuente la CPP y la Ley. Asimismo, el Numeral 1 del Artículo 230° de la Ley N° 27444 - Ley de la LPAG<sup>55</sup> señala que en mérito al principio de legalidad solo por norma con rango de ley puede atribuirse a las entidades potestad sancionadora. Por su parte, el Artículo 80° de la LPAG<sup>56</sup> establece que las autoridades se encuentran obligadas a apreciar de oficio su competencia para iniciar o proseguir un procedimiento administrativo, teniendo en consideración los criterios aplicables al caso (v. gr. materia, territorio, tiempo, grado o cuantía).

- Derecho a ser investigado por una autoridad imparcial

En sede administrativa, este derecho se encuentra reconocido como principio de imparcialidad en el Numeral 1.5 del Artículo IV del Título Preliminar de la LPAG, el cual dispone lo siguiente:

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

1.5. Principio de imparcialidad. El órgano de gobierno trata a las personas administradas por igual, garantizando la igualdad de trato y la tutela antes de los procedimientos judiciales, toma decisiones de conformidad con las disposiciones reglamentarias y tiene en cuenta los intereses públicos. (...). La garantía de la autoridad imparcial asegura a las personas que sus controversias serán decididas por un ente que no tiene ningún interés o relación personal con el asunto en discusión y que mantendrá una posición objetiva al momento de resolverlo. En consecuencia, la garantía de la imparcialidad implica que las autoridades que conozcan cualquier clase de procedimiento no tengan opiniones anticipadas sobre la forma en la que resolverían, compromisos con alguna de las partes, entre otros. Asimismo, esta garantía obliga a la autoridad a no dejarse influenciar por el contenido de las noticias o las reacciones del público sobre sus actuaciones.

- Derecho a impugnar las decisiones administrativas

Como sostiene el TC, el derecho de recurrir una decisión de la Administración Pública no debe confundirse con la exigencia de una doble instancia administrativa. Este último no constituye un derecho fundamental del administrado, dado que no es posible imponer a la Administración Pública, en todos los casos, el establecimiento de una doble instancia. La exigencia de la pluralidad de instancias es un derecho titularizable estrictamente en el ámbito de un proceso “judicial”. Más aún, si se tiene en cuenta que las controversias surgidas entre el administrado y la autoridad administrativa solo

pueden ser solucionadas de forma definitiva por un tercero, imparcial e independiente, y no por la propia Administración Pública (Expediente N° 0606-2004-AA/TC, fundamento jurídico, 2004)

En este orden de ideas, este Tribunal refiere que el derecho a impugnar las decisiones administrativas implica la posibilidad material de poder cuestionarlas mediante los mecanismos previstos en el procedimiento administrativo. En caso no se hayan previsto medios impugnatorios dentro del procedimiento administrativo, o cuando estos se han agotado y causado estado, esta garantía permite recurrir a la vía judicial para cuestionar la decisión de la Administración Pública, a través del proceso contencioso-administrativo o, el proceso de amparo, en caso se vulneren derechos fundamentales.

Bartra, José (2002), en su investigación titulada: “Procedimiento administrativo” llegó a la siguiente conclusión: el debido procedimiento está formado por los derechos: 1. A ser oído, 2. A conocer el estado del expediente, 3. A presentar pruebas, debiendo otorgarse un plazo prudencial para ofrecerlas y actuarlas, y 4. A una decisión fundada en derecho.

Como podemos comprobar, el debido procedimiento no está regulado como un derecho a favor de los sujetos administrados al interior del procedimiento administrativo, sino como un conjunto de garantías a favor de estos durante el desarrollo

del procedimiento. Podemos decir que, para nuestra ley, el Principio del debido procedimiento postula el respeto de todas esas garantías por parte de la Administración.

El Tribunal Constitucional ha precisado que: “Si se recurre en la vía administrativa dentro de los términos y plazos que le ley de la materia establece, se obtendrá un pronunciamiento de la administración que constituirá cosa decidida en tanto y en cuanto se puede recurrir al Poder Judicial mediante la acción contencioso administrativa la que tiene por finalidad que éste revise la adecuación al sistema jurídico de las decisiones administrativas que versen sobre derechos subjetivos de las personas, constituyendo así una garantía de constitucionalidad y legalidad de la administración pública frente a los administrados; así lo establece el artículo 148° de la Constitución Política del Estado.” (STC 0050-2004-ACUMULADOS-AI/TC, fundamento 116, 2004)

## Conceptos

**La administración pública**, comprende el conjunto de órganos del sector público conformados para realizar la tarea de administrar y gestionar organismos, instituciones y entes del Estado. Por ello, si bien la Administración Pública se basa en el interés público, también busca cumplir con la correcta provisión de servicios y regulación de los comportamientos e intereses de la sociedad, el mercado, del Estado y sus instituciones de los mismos. De acuerdo a Fortín (2019), “Administración Pública“, en primer lugar, esta es visualizada desde una óptica formal. Así procede del Gobierno o entidad que ha recibido el poder político, empleado todos los medios necesarios para lograr la

satisfacción del bien común. La otra perspectiva de concepción la visualiza desde un punto de vista material. Así es considerada en cuanto a su problemática de gestión.

La administración de la institución pública, se define como una atribución de poder legal para exigir y sancionar las acciones u omisiones contrarias al derecho administrativo sancionador.

**Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL**, es un organismo público especializado, regulador y descentralizado, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, que cuenta con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera (Ley N° 27332, 2020).

Empresa operadora, persona natural o jurídica con un contrato de concesión o registro que presta uno o más servicios públicos de telecomunicaciones.

**TRASU**, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios es la última instancia administrativa para conocer de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, y su función es resolver las quejas y recursos presentados por los usuarios a los operadores por controversias en materia de telecomunicaciones. Por otra parte, aplica las sanciones correspondientes por infracciones realizadas por las diversas empresas operadoras, así como por infracciones derivadas del incumplimiento de decisiones (resoluciones). En el ámbito de su competencia, emite decisiones que determinan la observancia obligatoria del precedente en los casos administrativos. Finalmente, emitieron lineamientos para orientar a los

usuarios y empresas operadoras sobre los alcances y estándares de interpretación de las normas de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones en su territorio.

**Usuario**, persona natural o jurídica que tiene acceso temporal o permanente a determinados servicios públicos de telecomunicaciones.

**Servicio público**, una actividad creada y controlada para asegurar la satisfacción de necesidades públicas, de carácter material, económico y cultural, sujeta a un régimen de derecho público y sometida a una regulación intensa<sup>1</sup>. El servicio público es entonces una modalidad de regulación económica, que es un mecanismo de intervención administrativa en la economía a la cual nos hemos referido con detalle anteriormente. Los servicios públicos son aquellos cuyo uso está a disposición del público en general a cambio de una contraprestación tarifaria.

**Telecomunicaciones**, según Carlón (2016) es un servicio público regido por la libre competencia, siendo necesario evitar el riesgo de que el desenvolvimiento libre del propio mercado no garantice determinadas prestaciones a los ciudadanos; por ello, surgen las obligaciones de contenido prestacional que se imponen a todos o algunos. Es por ello, que las telecomunicaciones, según Matías (2013) constituyen una cuestión estratégica y de soberanía nacional, fundamental en el desarrollo económico y social. Están orientadas a satisfacer necesidades generales y/o esenciales de la población, rigiéndose por un régimen jurídico de derecho público, la participación activa del Estado en la propiedad y en la prestación del servicio.

“Vulneración al debido procedimiento de reclamos reflejados en los expedientes de queja y apelación correspondientes al año 2021 en el sector de las telecomunicaciones”

**Instancia**, según la Real Academia Española es el nivel o grado de la Administración pública o de cualquier institución política o social.

**Vulneración**, es la transgresión, quebranto, violación de una ley o precepto (Real Academia Española: Diccionario de la lengua española, 2022)

**Inversión privada**, la inversión del sector privado constituye uno de los principales determinantes del crecimiento económico por su contribución a la formación del acervo de capital en el corto plazo, las fluctuaciones de la inversión explican una proporción significativa de los cambios en el producto y en la demanda agregada.

**Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTTEL), ente regulador de las telecomunicaciones**

Es el organismo que tiene a su cargo la función especializada en el campo de las telecomunicaciones de regular este servicio público.

Gonzalo, R (2014); en su libro el Boom de las Telecomunicaciones afirma que OSIPTTEL fue creado por la nueva Ley de Telecomunicaciones, emitida en noviembre de 1991. Asimismo, el 11 de enero de 1994 quedó constituido el organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTTEL), como la autoridad encargada de regular y supervisar el desarrollo del mercado de telecomunicaciones (como servicio universal, con base en los principios de universalidad, igualdad y continuidad, facilitar a todos los usuarios, independientemente de su ubicación geográfica y teniendo en cuenta las condiciones específicas del país, el acceso a un servicio de determinada

calidad a un precio asequible) y garantizar los derechos de los usuarios. La nueva ley de telecomunicaciones otorga a la agencia autonomía técnica, económica, financiera, funcional y administrativa.

### **Objetivos de la Institución**

Sus objetivos generales son: regular, normar, supervisar y fiscalizar, dentro del ámbito de su competencia, el desarrollo del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones y el comportamiento que las empresas operadoras se declaran entre ellas y los usuarios, garantizando así la calidad y eficiencia de los servicios; también regula el equilibrio tarifario y promueve el uso eficiente de los servicios públicos de telecomunicaciones en el mercado.

Como objetivos específicos: Se orienta a incrementar la competencia en los mercados de telecomunicaciones, mejorar la satisfacción del usuario con los servicios de telecomunicaciones, mejorar la gestión institucional buscando niveles de excelencia.

Su autonomía garantiza predictibilidad y equilibrio entre las inversiones y la protección a los usuarios, así como garantiza las condiciones de competencia, la inversión y el desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones.

El sector de telecomunicaciones en el Perú se encuentra en un proceso de cambio. La rápida expansión de la telefonía móvil, la transición digital, el impulso del gobierno electrónico y la decisión política de universalizar el acceso a servicios de banda ancha e implementar infraestructura de fibra óptica, colocan al país en un contexto ideal para la

discusión sobre la gestión del espectro radioeléctrico y las oportunidades que éste ofrece para la ampliación del acceso a internet (Alvarado y Perona, 2011).

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) tiene la función de proteger a los usuarios del servicio público de telecomunicaciones como telefonía fija y móvil, televisión por cable, e Internet. Es por ello que brinda apoyo con problemas de facturación, suspensión, corte o calidad del servicio y falta de entrega de recibos, más no problemas con los equipos celulares (esto último se podrá ver con el INDECOPI)

Por consiguiente, es importante saber que el OSIPTEL, tiene la finalidad de promover la competencia entre empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones, garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de establecidos en relación a lo ofrecido por las empresas operadoras. Así como promover la atención adecuada de los usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones y mejorar el marco normativo para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones.

El OSIPTEL tiene a cargo la supervisión de los servicios de telecomunicaciones además de promover la inversión privada en el sector, y mantener y promover un ambiente de libre y leal de competencia entre los prestadores de servicios. Así, el manejo

del sector recae principalmente en OSIPTEL y en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

### **Garantías de protección que ofrece el OSIPTEL**

En el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en el Título II se establece las Garantías de Protección al Usuario, cuya finalidad del legislador es agilizar los procedimientos administrativos, haciendo más sencillo y económico.

**a) Gratuidad del Procedimiento.** Esta garantía establece que los reclamos, recursos y quejas, dentro del procedimiento administrativo seguidos ante la empresa operadora o ante el organismo regulador, son totalmente gratuitos, por consiguiente, no están sujetos a ningún tipo de pago.

**b) Defensa sin abogado.** Los procedimientos administrativos realizados antes las diferentes empresas operadoras o ante el TRASU no requieren la intervención de un abogado. Su objetivo es hacer más económico y celero los trámites administrativos.

**c) Deber de encauzar el procedimiento.** Todas las disconformidades que han sido registrados en el libro de reclamaciones de las empresas operadoras deben ser incluidas de oficio como reclamo y atendidas por las mismas. Esto quiere decir que se debe tramitar posteriormente, dentro de un procedimiento, las disconformidades del libro de reclamaciones, de oficio.

**d) Prohibición de condicionamiento del reclamo.** Las empresas operadoras, no pueden condicionar la interposición de un reclamo o un pago anticipado del monto que el usuario está reclamando, pues éste se encuentra en controversia y hasta que no sea resuelta no está obligado a pagar. La excepción a la regla es que dicho monto reclamado ya haya sido declarado improcedente.

**e) Prácticas prohibidas en el procedimiento de reclamos,** el OSIPTEL ha considerado una lista de conductas que son sancionables, a las empresas operadoras tales como negarse a recibir el reclamo, recurso o queja del usuario, o acondicionarla al pago de un monto reclamado, tampoco puede negar al usuario el acceso a su expediente, ni negarse a brindar información sobre la ubicación y el estado de su trámite. De realizarse este tipo de acciones negativas de la administración, afectan al debido procedimiento administrativo incurriendo en falta grave y sancionable a las empresas.

**f) Registros de reclamos.** Ante la interposición de reclamos, corresponde a la empresa operadora, registrarlos en su sistema informático, asignándole además el código de reclamo, que los usuarios deben conservar, como constatación, de que se realizó dicho reclamo, debe incluir el nombre del usuario, la materia reclamable, la fecha, etc.

**g) Acceso al expediente y a conocer el estado del trámite.** Los usuarios tienen derecho a conocer cuál es el estado de sus trámites, también a tener acceso al expediente. La solicitud puede hacerse verbalmente. **h) Mecanismos adicionales de acceso e**

información del expediente. Las empresas operadoras que superen los 500,000 abonados, a los que brinda el servicio de telecomunicación en Perú, deberá implementar un sistema digital, en la que los usuarios puedan conocer y verificar el estado de sus trámites y el plazo en el que se pueda estimar la respuesta de la empresa operadora.

### **Trámites que realiza el OSIPTEL**

a) Traslados de reclamos, el OSIPTEL, a fines de apoyar al usuario y al observar algunos inconvenientes surgidos ante su intención de presentar un reclamo al operador al cual pertenece y ver que este no recepciona de forma oportuna el inconveniente, ha procedido a realizar un trámite administrativo extraordinario y no habitual, del cual el usuario a través de una previa asesoría por un orientador de la institución, remite un formulario debidamente llenado con firma del titular, explicando el fundamento de la misma a efectos de que se traslade vía correo electrónico a la empresa operadora acompañado de una carta a nombre del OSIPTEL (realizado por el jefe de oficina en la cual se atendió al usuario), como si fuera el usuario quien presenta el reclamo.

b) Traslados de Recurso de Apelación/ Queja, al igual que el trámite anterior mencionado se busca brindar apoyo al usuario a trasladar una apelación o queja que quiso presentar y no pudo, obstaculizando su derecho a iniciar un trámite cuando no se encuentra de acuerdo con la respuesta a su reclamo por parte del operador o en su defecto si este no responde oportunamente al reclamo ingresado para su pronta solución.

c) Intervenciones, el OSIPTEL aplica esta figura como apoyo ante ciertos inconvenientes con la prestación del servicio, en la cual solicita los datos concretos del titular del servicio, código de servicio, relatar lo que sucedió, teniendo 5 días de plazo para coordinar con la empresa operadora y esta atiende y prevea una solución al problema como: averías, portabilidad no ejecutada, devolución por concepto de instalación no realizada, suspensión injustificada del servicio, etc. Si en el plazo mencionado no se llega a una solución, se tendrá que enviar un reiterativo de plazo adicional de 3 días hábiles.

d) Gestión, es el segundo paso de lo que sigue tras una intervención, es decir, una vez ejecutado el reiterativo y no ver alguna respuesta o pronunciamiento por parte del operador, se remite una carta física al operador solicitando cuales son las acciones a tomar.

e) Elevación de oficio de Queja, es el Trámite que realiza el OSIPTEL, que se realiza cuando la empresa operadora remite la documentación oportuna en relación a la queja previamente presentada tras la falta de respuesta por parte del operador, en un plazo no mayor de 03 días hábiles y tras la verificación correspondiente y la consulta realizada al organismo no se visualice en su sistema de expedientes, que existe un expediente aperturado. Pudiendo realizarlo a través de correo electrónico o vía presencial ante alguna oficina física, adjuntando el cargo del formulario de reclamo debidamente sellado por la empresa operadora o registro web, o código de reclamo (de

haberlo presentado a través de la vía telefónica), así como el cargo de formulario de Queja debidamente sellado por la empresa operadora o constancia de registro web.

f) Ingreso de información adicional al expediente/ denuncia, el OSIPTEL, a fines de dar apoyo a una solución oportuna del inconveniente que presenta el usuario, ya sea en 2° instancia a través de un expediente de queja o apelación, permite el ingreso de información que pueda ser importante y relevante a ser tomado en cuenta para que el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios emita un pronunciamiento final sobre el mismo. Así como a la presentación de información que sume a la denuncia presentada por incumplimiento de resolución de 1° o 2° como medios probatorios.

g) Denuncia, es deber de la empresa operadora dar cumplimiento a los actos y/o decisiones relativas a la aceptación de los reclamos de los usuarios o la liquidación total o parcial de los reclamos presentados. En caso la empresa no cumpliera con lo resuelto en su reclamo, una Solución Anticipada de Reclamo (SAR), Solución Anticipada de Recurso de Apelación (SARA) o ante una resolución mediante la cual la empresa acogió la pretensión de un reclamo (habiendo presentado una queja) por aplicación del Silencio Administrativo Positivo (SAP) ante la 1° o 2° instancia (a través de la emisión de la resolución final por parte del TRASU), procederá presentar la denuncia correspondiente ante la institución. Siendo así, es importante que se adjunte una copia de la respuesta/resolución, código de SAR o SARA o carta SAP que se habría

incumplido o en su defecto la resolución final expedida por parte del TRASU, pudiendo ser presentada vía electrónica o a través de las oficinas del OSIPTEL.

**Materias reclamables amparadas por la normativa:**

✓ **Calidad e idoneidad en el servicio**

Los usuarios pueden presentar un reclamo si los problemas son causados por funciones de red incompletas y/o acceso insatisfactorio a los servicios proporcionados por la empresa operadora.

✓ **Avería**

Suscita cuando se presentan interrupciones con el servicio de telecomunicaciones contratado por el usuario y en donde la responsabilidad recae en la empresa operadora.

✓ **Facturación**

Se podrá reclamar bajo la materia de facturación cuando se encuentre en desacuerdo con los montos que figuran en el recibo o comprobante de pago por:

- cálculo del consumo facturable,
- tarifas por consumo adicional a pagar,
- costes de reconexión,
- otra cantidad correspondiente a cualquier cantidad indicada en el recibo por consumo desconocido,
- pagos brutos o registrados,

- Importes no facturados a tiempo,

- cobros de equipos terminales incluido en el recibo por desacuerdo en el monto facturado o por reintegro del descuento de equipos terminales vinculados a la permanencia del servicio público de telecomunicaciones contratado y la aplicación del incremento tarifario no comunicado previamente al abonado, respecto de los recibos que se emitan hasta el periodo de dos (2) meses desde el vencimiento del primer recibo en que se aplicó dicho incremento.

✓ **Cobro de servicio**

- Cuando el importe cobrado corresponde a un concepto distinto a una facturación formal o un importe a cobrar a pesar de la solicitud de baja del servicio. - Importes cobrados por conceptos no suscritos.

- Importes que no se reconoce porque se han pagado antes (cobro de deudas no reconocido)

- Importe cobrado por el incumplimiento de la solicitud de ejecución de baja por parte de la empresa operadora a pesar de la solicitud de cancelación del servicio (cargo por cancelación del servicio)

✓ **Incremento tarifario**

La empresa operadora puede incrementar la tarifa, previa comunicación al abonado. Para ello, la empresa operadora deberá comunicar a los usuarios el aumento

en su tarifa, y así darle opciones de planes a los que puede migrar dependiendo a su economía o en su defecto dar la opción de rescindir el contrato.

Si la empresa operadora no remite una comunicación, en la cual no informe acerca del incremento de la tarifa, se debe presentar un reclamo por la facturación del respectivo incremento.

✓ **Suspensión o corte injustificado del servicio**

Suspender, terminar o cancelar el servicio sin motivo alguno sin el consentimiento o solicitud del Usuario.

✓ **Portabilidad no solicitada**

Se trata cuando el usuario o abonado tiene un inconveniente ante la portabilidad realizada sin tu consentimiento por parte de la empresa operadora en la que se ejecutó la portabilidad.

✓ **Migración no atendida**

Se refiere a la solicitud del usuario de migrar a un plan distinto, pero este no es acogido oportunamente.

✓ **Falta de atención al pedido de baja**

Procede cuando el usuario solicita la baja de su servicio público de telecomunicaciones y la empresa operadora no acoge su petitorio.

✓ **Contratación no solicitada**

Cuando se desconoce el contrato de servicio público de telecomunicaciones o las obligaciones de pago por su prestación si el usuario no ha solicitado o aceptado dicho contrato.

✓ **Incumplimiento de condiciones contractuales**

Cuando la empresa operadora no cumpla con las condiciones establecidas en el contrato vinculado a la prestación del servicio público o cuando aplique condiciones distintas a las pactadas en el contrato.

✓ **Falta de instalación o activación del servicio**

Si el operador no logra instalar o activar el servicio solicitado por el usuario.

✓ **Baja no ejecutada**

Si la empresa de servicios no cancela o desactiva el servicio solicitado.  
Incumplimiento del operador de ejecutar la solicitud de cancelación o inhabilitación del Servicio.

✓ **Falta de entrega de recibos**

El usuario puede proceder con presentar un reclamo cuando la empresa operadora no cumpla con entregar el recibo o la copia del mismo en el plazo establecido.

✓ **Traslado de servicio**

Materia reclamable que comprende el incumplimiento de la empresa operadora con trasladar el servicio en la fecha señalada o no brinde respuesta a la solicitud de traslado.

✓ **Incumplimiento de ofertas y promociones**

Procede presentar un reclamo cuando la empresa operadora no cumpla con ofertas y promociones correspondientes a la prestación del servicio.

**Negativa a aceptar solicitud de migración**

Sobre el particular, le informamos que frente a un problema con la negativa a aceptar la solicitud de migración de plan tarifario o de su intención de pertenecer de un pospago a prepago (o viceversa).

✓ **Bloqueo por uso prohibido**

Cuando el operador suspenda, interrumpa o pierda injustificadamente los servicios o no cumpla con los procedimientos establecidos por OSIPTEL, incluyendo el bloqueo de terminales móviles y la prohibición del uso de los servicios en los centros penitenciarios.

✓ **Veracidad de la información**

Cuando se debata la información brindada por el operador vinculado con la prestación del servicio público de telecomunicaciones.

✓ **Recargas**

Este problema incluye problemas relacionados con el acceso o la prestación de servicios a través de un sistema de tarjeta de pago, como saldo o atribución insuficiente, descuento inadecuado de saldo o crédito, inscripción en paquetes de compra de tráfico u otros requisitos no promocionales relacionados con el descuento.

### **Figuras dentro del procedimiento de reclamo:**

#### **Reclamo:**

Trámite administrativo en el cual el usuario presenta su disconformidad a través de los diversos mecanismos de ingreso del mismo, aparado por ley, a efectos de poder ser resuelto por el órgano competente.

#### **Recurso de Apelación**

Es un procedimiento administrativo que se produce cuando el usuario no está total o parcialmente de acuerdo con la sentencia de 1ª instancia (declarada por el operador) y puede reclamar ante el operador.

#### **Queja**

La queja es una figura que procede toda vez que el operador no responde al reclamo presentado dentro de los plazos establecidos, solicitando al TRASU definir si se aplicará el Silencio Administrativo Positivo. Siendo así es importante señalar que, las quejas constituyen un remedio procesal que busca corregir las infracciones o transgresiones a las normas establecidas en dicho procedimiento.

#### **Motivos de presentación de queja**

La queja puede ser presentada personalmente, vía telefónica o a través de la página web de la empresa operadora.

Se puede presentar una queja en los siguientes supuestos:

- Cuando surta efecto el silencio administrativo positivo (ante la no contestación oportuna a los reclamos interpuestos)
- Suspensión o corte del servicio durante el procedimiento de reclamo, salvo que se proceda conforme al artículo 30°.
- Por requerir el pago del monto reclamado; o por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo.
- Por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja; o por la negativa a otorgar el número o código de identificación del reclamo, recurso o queja.
- Cualquier otro defecto de tramitación que transgreda la normativa durante el procedimiento de reclamo.
- Otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTEL.

En todos los casos, al momento de la presentación de la queja, la empresa operadora deberá informar al usuario sobre el plazo para elevar al TRASU el expediente y el plazo máximo del TRASU para resolver la queja.

Por consiguiente, al revisar los lineamientos en materia de queja emitido por el OSIPTEL, encontramos que recogen mayoritariamente, las infracciones recurridas en el procedimiento que no han variado en el tiempo, manteniéndose, por ejemplo, las

infracciones en materia de plazos (falta de respuesta a reclamos) como una de las principales transgresiones al procedimiento.

En ese sentido, los usuarios solicitan al TRASU, se corrija el defecto de la tramitación quejado, a efectos que el procedimiento retorne a su trámite regular.

Adicional a ello, cabe mencionar que, los casos en los que se solicita declarar que ha operado el silencio administrativo positivo, el usuario contará con un plazo de hasta dos años. el TRASU maneja para invalidar un cargo de notificación o constancia de recepción (respuesta de recepción de la dirección electrónica) elevado por la Empresa Operadora:

El procedimiento administrativo de reclamos, en primera instancia administrativa, inicia con la presentación del reclamo y concluye con la emisión de la resolución de la Empresa Operadora y notificación de la misma, dentro de los plazos previstos para cada tipo de materia reclamada.

Siendo ello así, el incumplimiento de los plazos para emitir y notificar la resolución de primera instancia constituye una infracción al debido procedimiento, el cual debe ser cuestionado mediante la presentación de una queja por falta de respuesta al reclamo. Sobre el particular, para analizar una queja por falta de respuesta al reclamo, el TRASU evalúa las afirmaciones de las partes (Usuarios y Empresa Operadora) y los documentos obrantes en el expediente, especialmente la resolución de primera instancia

y el respectivo cargo de notificación, a efectos de verificar el cumplimiento de los plazos y los requisitos que deben cumplir dichos documentos para ser considerados válidos.

En ese sentido, de acreditarse la falta de respuesta al reclamo, se entiende que la empresa operadora está acogiendo la pretensión.

**Supuestos que el TRASU maneja para invalidar un cargo de notificación o constancia de recepción (respuesta de recepción de la dirección electrónica) elevado por la Empresa Operadora:**

Cuando las empresas operadoras notifican de forma físico (personal o bajo puerta), pese a que, el reclamante autorizó la notificación a su correo electrónico, excepto que, la notificación personal haya sido recibida por el reclamante. O elevan un cargo de notificación físico bajo puerta con una dirección diferente a la señalada en el formulario de reclamo, elevan una constancia de recepción de notificación a un correo electrónico no señalado por el usuario en el formulario de reclamo, elevan una resolución de primera instancia emitida fuera del plazo establecido, elevan un cargo de notificación fuera del plazo máximo establecido en la norma vigente. Cuando el cargo de notificación bajo puerta no consigna fecha ni hora de la segunda visita.

Cuando el reclamante presenta una queja por falta de respuesta antes de los plazos máximos que se tiene para resolver y notificar.

Cuando la notificación personal se realiza a un tercero indistinto al procedimiento y en la misma no se indica la relación que tiene con el usuario o los datos del tercero son incompletos o ilegibles.

Cuando, del análisis integral del cargo de notificación bajo puerta, se advierta que los datos consignados en el mismo no permiten individualizar la dirección del inmueble señalado por el Usuario y, por ello, no pueda colegirse que el notificador dejó el documento en el domicilio correcto.

Cuando en los cargos de notificación bajo puerta, pese a consignar los datos que permitan individualizar el inmueble, el cargo no contiene el nombre completo y/o la firma del notificador, sus datos personales son ilegibles o los datos personales consignados se encuentran enmendados

Cuando la constancia de recepción electrónica elevada por el operador se encuentra incompleta, de tal manera que no se puede identificar con certeza el correo electrónico en el cual se procedió con la notificación, etc.

Siendo así, es importante mencionar las acciones que viene aplicando el TRASU por infracción de plazos:

#### **Lineamiento A: Cargo de notificación personal**

Si la resolución fue expedida y notificada en plazo y, se aprecia que la constancia de notificación reúne los requisitos respecto a la notificación personal (nombre,

documento legal de identificación, firma y relación con el Usuario en caso de ser un tercero o fue recibida por el reclamante), el TRASU declarará infundada la queja.

**Lineamiento B: Cargo de notificación bajo puerta**

Si la resolución fue emitida y notificada en plazo, y en el domicilio señalado por el reclamante al momento de presentar el reclamo, y además se aprecia que la constancia de notificación bajo puerta reúne los requisitos que permitan generar certeza sobre el acto de notificación, tales como: el motivo por el cual se procedió a notificar bajo puerta, características del inmueble, así como los datos personales y firma del notificador legibles, el TRASU declarará infundada la queja.

**Lineamiento C: Cargo inválido al compararse con otro cargo de notificación considerado válido en otro procedimiento**

Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando del análisis y comparación integral de los cargos de las notificaciones efectuadas en la misma dirección del usuario, se aprecian que los datos referidos a uno de los colindantes del inmueble no guardan relación.

(...)

**Lineamiento E: Cargo inválido por notificarse a una dirección diferente a la señalada por el Usuario**

Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando la Empresa Operadora eleve un cargo de notificación bajo puerta, en el cual se advierte que se realizó dicha diligencia en una dirección distinta a la consignada en el formulario de reclamo, sin precisarse el motivo.

**Lineamiento F: Constancia de recepción electrónica,**

Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando el operador eleve una constancia de recepción electrónica a una dirección de correo electrónico la cual no coincide con la señalada por el reclamante al momento de presentar su reclamo.

(...)

**Lineamiento J: Empresa Operadora emite la Resolución de Primera Instancia emitida fuera del plazo máximo establecida en la normativa vigente**

Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, puesto que la resolución de primera instancia fue emitida fuera del plazo establecido en la normativa vigente, con lo cual al observarse una infracción en el plazo corresponde acoger la pretensión del usuario.

**Aplicación del Silencio Administrativo Positivo**

Siendo así, nos explayaremos sobre lo que concierne en nuestra materia de estudio que es en relación al primer punto: Cuando haya operado el silencio administrativo positivo (ante la no contestación oportuna a los reclamos interpuestos).

Morón (2019) define el silencio administrativo positivo como la aceptación implícita del derecho recurrido por el actuante cuando la entidad estatal se inactiva, sea por su burocracia o ineptitud, en la dación, vía resolución, de una petición del administrado. Es decir, para este autor es un derecho obtenido a partir de la inactividad estatal.

Danós (2007) define al silencio administrativo “como una técnica garantizadora de los derechos de los particulares frente a la administración que omite dictar un acto expreso dentro de un procedimiento iniciado por las partes”.

Es por ello que, la queja se interpone ante la falta de respuesta al reclamo, una vez que este haya vencido en plazo, por lo cual el usuario deberá solicitar la aplicación del silencio administrativo positivo.

En la idea de que la Administración tiene el deber de resolver en plazo lo que le solicita el particular, se reguló legalmente el silencio administrativo, bien en sentido positivo («quien calla otorga») o bien en sentido negativo («el que calla, no dice nada»)

El reglamento establece que, en el procedimiento de reclamo, la primera instancia administrativa, se encuentra sujeta a la aplicación del silencio administrativo positivo, una vez transcurrido los plazos legales establecidos con los que cuenta la Empresa Operadora para emitir pronunciamiento y notificar su decisión, o cuando ésta no hubiese emitido pronunciamiento por algún extremo del reclamo.

No obstante, debe precisarse que, la aplicación del silencio administrativo positivo, se encuentra supeditada a que el reclamo haya sido presentado cumpliendo los siguientes

requisitos: admisibilidad (por ejemplo, precisar el motivo del reclamo y solicitud concreta) no devenga en extemporáneo en su presentación, se encuentre dentro del ámbito de aplicación del Reglamento de Reclamos, y no contravenga otras disposiciones normativas del OSIPTEL.

En ese sentido, una queja por falta de respuesta al reclamo, puede ser declarada fundada, al acreditarse la transgresión quejada, sin embargo, el TRASU no ordenara la aplicación del silencio administrativo positivo cuando el reclamo no cumpla con los requisitos detallados en el párrafo precedente.

Por otro lado, en el Reglamento de Reclamos, se ha establecido un plazo de hasta dos (2) años, contados desde la fecha en que se le debió notificar la resolución al reclamante, para solicitar el Silencio Administrativo Positivo, sin perjuicio del derecho que tiene el Usuario de recurrir a la vía judicial.

**Lineamiento A: Empresa Operadora no acredita haber resuelto el reclamo dentro del plazo (Usuario adjunta formulario de reclamo y queja)**

Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando en el expediente tramitado por cargo a solicitud del usuario se evidencia que la empresa operadora no ha cumplido con acreditar que dio respuesta al reclamo dentro del plazo.

**Lineamiento B: Empresa Operadora no acredita haber resuelto el reclamo dentro del plazo (Usuario sólo adjunta formulario de queja)**

Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo, cuando en el expediente tramitado por cargo a solicitud del Usuario se evidencia que la Empresa Operadora no ha cumplido con acreditar que dio respuesta al reclamo dentro del plazo.

Solo queda condicionada la aplicación del silencio administrativo positivo a que el reclamo no devenga en extemporáneo, no se trate de un caso de uso prohibido o indebido y que verse sobre un concepto respecto del cual el TRASU es competente; es decir, en tanto exista un código o procedimiento de reclamo las Empresas Operadoras se encuentran en la obligación de dar respuesta en su calidad de órgano de primera instancia.

**Lineamiento C: Empresa Operadora no acredita que notificó dentro de plazo la Resolución de Primera Instancia**

Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo en aplicación del silencio administrativo positivo, cuando la Empresa Operadora no ha elevado en el expediente el cargo de notificación que acredite haberse notificado la Resolución de primera instancia dentro del plazo establecido.

**Lineamiento D: Empresa Operadora no remite constancia de recepción electrónica que acredite que notificó la Resolución de Primera instancia dentro del plazo máximo establecido en la normativa vigente**

Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo en aplicación del silencio administrativo, cuando la Empresa Operadora no eleve la constancia de recepción

electrónica que acredite haberse notificado la Resolución de primera instancia dentro de plazo.

**Lineamiento E: Empresa Operadora remite un cargo de notificación o constancia de recepción de correo electrónico fuera del plazo máximo establecido en la normativa vigente**

Se declarará fundada la queja por falta de respuesta al reclamo en aplicación del silencio administrativo, cuando la Empresa Operadora, eleve un cargo de notificación o constancia de recepción a correo electrónico en el que se advierte que la fecha consignada se encuentra fuera de plazo.

**Lineamiento F: Empresa Operadora no remite la Resolución de Primera Instancia ni la constancia de recepción de correo electrónico**

“Si se advirtiera que la Empresa Operadora no remite la Resolución de primera instancia ni la constancia de recepción electrónica, el TRASU declarará fundada la queja con aplicación del silencio administrativo positivo, siempre que el reclamo presentado verse sobre materias respecto de las cuales el TRASU es competente, no deviene en extemporáneo y no se trate de un caso por uso prohibido o indebido”.

La Decisión 897 fue adoptada durante el Periodo 155 de Sesiones extraordinarias de la Comisión CAN el jueves 14 de julio, en la cual participaron el viceministro de Comercio Exterior y representante de la Presidencia Pro Tempore del Ecuador, Daniel Legarda, los viceministros de

Comercio Exterior de Bolivia, Benjamín Blanco, de Colombia, Andrés Cárdenas, de Perú, Ana Cecilia Gervasi y el secretario general de la Comunidad Andina, Jorge Hernando Pedraza. Esta decisión según el Capítulo IV habla sobre la “Protección de los derechos de los usuarios a la transparencia y publicación de información relativa a redes y servicios de telecomunicaciones, señala claramente que, se garantizan los derechos de los usuarios relativos a la transparencia y publicación de información comparable, pertinente y actualizada relacionada con las redes y los servicios de telecomunicaciones, estableciendo obligaciones a los Operadores para que los usuarios puedan disponer de información transparente, previa, oportuna, veraz, actualizada, clara, precisa, cierta, completa, adecuada y gratuita, como mínimo, sobre:

1. La razón social de los Operadores, datos de contacto, términos, condiciones y restricciones de los servicios, políticas de uso de "cookies", mecanismos físicos o digitales de atención al usuario; conforme a la normativa interna de cada uno de los Países Miembros.
2. Los productos y servicios ofrecidos (en línea o no), tarifas, planes tarifarios vigentes, términos y condiciones de acceso a las redes y utilización de servicios.
3. Condiciones y requisitos para suspender o cancelar el o los servicios contratados.
4. La disponibilidad y calidad de los servicios ofrecidos.

El envío de información del contrato, de la factura, de las respuestas a las PQR incluidas las notificaciones al usuario, entre otros, podrá realizarse por medios electrónicos, salvo que el usuario expresamente manifieste su deseo de recibirla por medio físico, o que los Operadores no

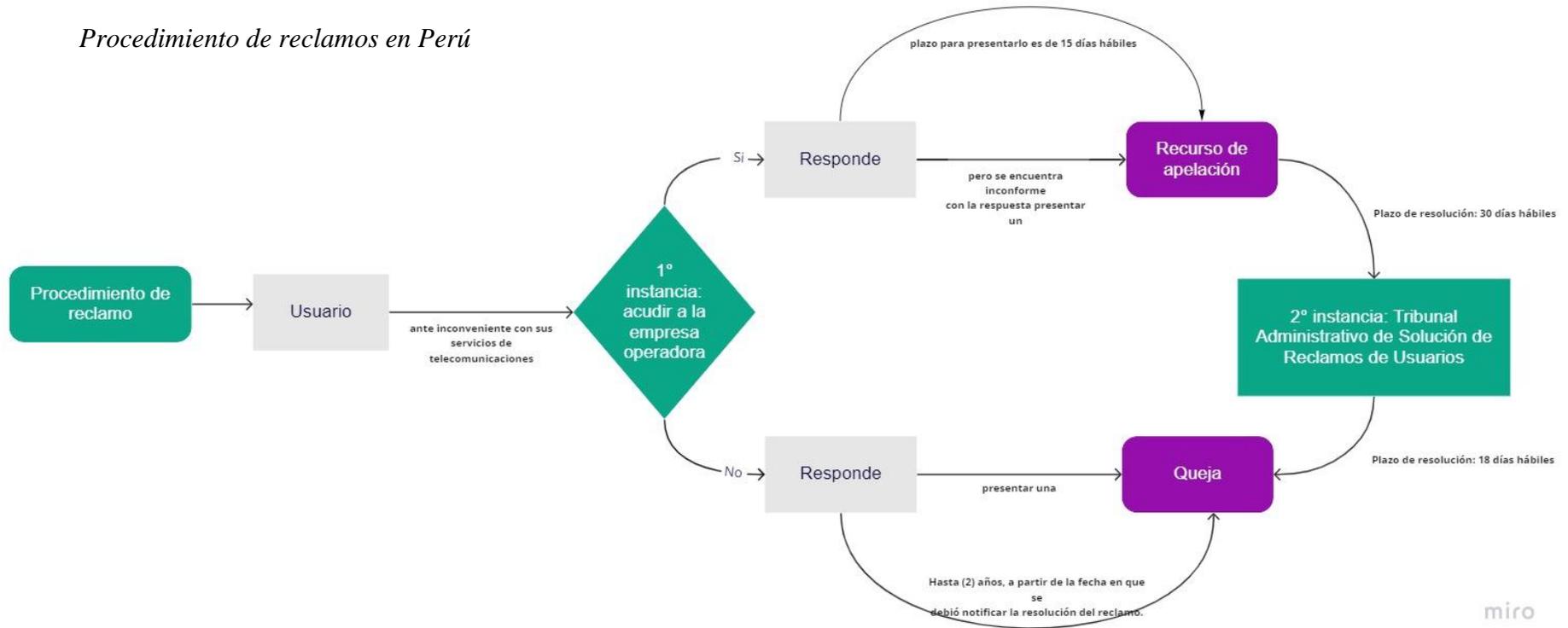
“Vulneración al debido procedimiento de reclamos reflejados en los expedientes de queja y apelación correspondientes al año 2021 en el sector de las telecomunicaciones”

cuenten con información correspondiente para su envío a través de medios electrónicos, lo anterior sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa interna de cada País Miembro”.

## Procedimiento de reclamos: Perú

**Figura 1**

*Procedimiento de reclamos en Perú*



miro

En nuestro país, observamos que el Reglamento dispone un trámite especial en cuanto a plazos y forma de llevar el proceso, atendiendo claro está al concepto de la materia reclamable.

Por otro punto es menester indicar que para presentar un reclamo en 1° instancia o un recurso de apelación/ queja el Reglamento ha dispuesto que puedan realizarse de distinta forma, es decir no sólo de manera presencial ni por escrito que serían las formas clásicas de iniciar los procedimientos, sino también a través de las páginas web de las empresas operadoras o vía telefónica.

**Dispositivos legales:**

**a) Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL (Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones)**

La presente norma establece los parámetros que deberán aplicar las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones para la atención de los reclamos que interpongan los usuarios; así como las reglas para la actuación del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), facilitando también el ejercicio de los derechos del usuario, a reducir el tiempo de atención de sus reclamaciones y a propiciar el cumplimiento de las decisiones de las instancias pertinentes.

Para comenzar se hace mención de que los trámites a realizarse ya sean en 1° o 2° instancia no tendrán costo alguno y que tampoco será necesario la intervención de un

abogado. Resulta importante que se mencione implícitamente que el usuario si presenta su reclamo a través del libro de reclamaciones, la empresa operadora deberá encausar de oficio a efectos de que pueda seguir el trámite regular de atención de reclamos. Asimismo, se señala que el operador tiene prohibido condicionar al pago previo del monto reclamado para que así el usuario pueda presentar su reclamo, no puede emitir opinión previa sobre la conclusión del reclamo recién interpuesto, no indica el número de correlativo que identifica su reclamo, a no brindar información sobre el estado de su trámite previendo de ciertos mecanismos), a no dar la información correcta.

Se hace mención de los órganos competentes, de los cuales en 1° instancia actúa la empresa operadora y en 2° instancia el TRASU asimismo se mencionan a la mayoría de materias de reclamos por los cuales el o los usuarios pueden interponer su reclamo.

Por otro lado, se habla de la figura del Silencio Administrativo Positivo, el cual se aplica automáticamente cuando la empresa operadora no haya emitido o notificado la resolución de 1° instancia dando respuesta al reclamo interpuesto.

La figura de la queja se muestra como un trámite de remedio cuando la empresa operadora omita dar respuesta al reclamo ingresado, o antes una suspensión del servicio durante el trámite de reclamo, etc.

Finalmente se menciona que, ante una resolución emitida por el TRASU no se podrá interponer un recurso de revisión. Si siendo factible la figura de la aclaración (en caso de interpretación de la resolución); o rectificación (cuando exista un error material) (Resolución N° 047-2015-CD-OSIPTTEL, 2022).

**b) Directiva que Establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones**

Nos habla sobre los principios por los que se rige la atención de reclamos, dentro de los cuales se pide que la solución de estos sean acorde al plazo establecido según la norma (principio de celeridad), a que los usuarios deben tener acceso a los expedientes y a la información del procedimiento (principio de transparencia), evitándose la discriminación entre los usuarios (principio de no discriminación), asimismo se señala que los órganos involucrados deben ser responsables con los actos administrativos que emiten (principio de responsabilidad), etc.

Esta directiva deberá ser aplicada tanto por parte de las empresas operadoras como por el TRASU actuando como organismo en 2° instancia).

Se menciona que no es obligatorio que el usuario cuente con un abogado a efectos de seguir e iniciar el trámite de reclamo, no teniendo que realizar algún pago. Asimismo, se señala que todos los actos reclamados quedan suspendidos en su ejecución, señalando que la empresa operadora no podrá suspender el servicio durante el trámite de reclamo cuando este sea objeto del mismo.

Se menciona al igual que en el reglamento cual es el órgano de 1° y 2° instancia, las formas de presentación de los reclamos, así como sus requisitos, los plazos para presentar los reclamos depende a la materia reclamable, todas las materias reclamables

amparadas por el OSIPTEL, así como indica que la empresa operadora deberá brindar un código de reclamo que identifique el inconveniente que presente.

También nos habla sobre los trámites en 2° instancia, indicando que, para interponer un recurso de apelación, se cuenta con 15 días hábiles siguientes a la notificación de la respuesta al reclamo por parte de la empresa operadora siempre y cuando no se encuentre de acuerdo el usuario, siendo el plazo de resolución de 30 días hábiles, siendo que, se puede ingresar información adicional al expediente aperturado. Hablando también sobre la figura de la queja.

Esta directiva ha sido modificada a lo largo de los años (Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL, 1999).

**Tabla 1**

*Procedimiento de reclamos: Perú*

<b>Etapas</b>	<b>Perú</b>	<b>Base legal y/o fuentes</b>
<b>Parte con derecho a reclamar</b>	Abonados, usuarios y personas que hubieran solicitado la instalación o activación de un servicio público de telecomunicaciones.	Art. 25 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones

<p><b>Inicio del procedimiento</b></p>	<p>El usuario presenta un reclamo ante el operador que le brinda el servicio</p>	<p>Art. 3 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones</p>
<p><b>Medios de presentación de reclamo</b></p>	<p>Vía telefónica, personal, vía página web, por escrito y a través del Sistema de Gestión de Usuarios</p>	<p>Art. 50 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones</p>
<p><b>Denominación del trámite en 1° instancia</b></p>	<p>Se habla de la figura del reclamo</p>	<p>Según el glosario de términos del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones</p>
<p><b>Plazos para interponer los reclamos</b></p>	<p>1. (1) año después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto reclamado. 2. (1) año después de requerido el cobro por el concepto reclamado o de notificado el documento donde se señala el cobro de los montos posiblemente</p>	<p>Art. 51 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones</p>

	<p>adeudados.</p> <p>En los demás casos: cuando subsista el hecho que motiva el reclamo.</p>	
<p><b>Plazos de resolución en 1° instancia</b></p>	<p>1. 3 días hábiles, en reclamos por: Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, veracidad de la información, suspensión, corte o baja injustificada del servicio, etc.</p> <p>Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario.</p> <p>2. 15 días hábiles, en reclamos por: facturación cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5 % de la UIT, tarjetas de pago, instalación o activación del servicio.</p> <p>d. Traslado del servicio.</p> <p>2. 20 días hábiles, en los demás casos. Añadiendo a ello 5 días hábiles de notificación</p>	<p>Art. 54 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones</p>
<p><b>¿Procede recurso de reconsideración contra la resolución de la primera instancia?</b></p>	<p>No aplica</p>	<p>No aplica</p>

<p><b>¿Qué procede si el usuario y/o abonado no se encuentra de acuerdo con la respuesta a su reclamo o cuando la empresa operadora no emite resolución alguna?</b></p>	<p>El usuario podrá interponer recurso de apelación ante la empresa operadora.</p> <hr/> <p>El usuario puede presentar una queja en los siguientes supuestos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando la empresa no aplica el silencio administrativo positivo que corresponde.</li> <li>2. Suspensión o corte del servicio por falta de pago durante el procedimiento de reclamo.</li> <li>3. Por el requerimiento de pago del monto reclamado al momento de la interposición del reclamo o por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo.</li> <li>4. Por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja; o por la negativa a otorgar el código de reclamo o queja.</li> <li>5. Cualquier defecto de tramitación</li> </ol>	<p>Art. 58 (primer párrafo) y 70 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones</p>
<p><b>Plazos de remisión o presentación de recurso de apelación y queja</b></p>	<p>Ante la empresa operadora, quien cuenta con un plazo máximo de cinco días hábiles</p>	<p>Art. 61 y 74 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de</p>

	Ante la empresa operadora, quien debe elevarla al TRASU en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles	Servicios Públicos de Telecomunicaciones
<b>2° instancia</b>	Según la norma el órgano que actúa en 2° instancia es el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones -OSIPTEL en su función de resolver los recursos de apelación y las quejas presentadas por los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones; así como, el funcionamiento del Sistema de Gestión de Usuarios	Art. 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones
<b>Plazos para interponer recursos y/o quejas</b>	El plazo para interponer el recurso de apelación no deberá exceder de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación al usuario de la resolución de primera instancia.	Art. 58 y 71 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones
	En los casos en los que se solicite declarar que ha operado el silencio administrativo positivo, el usuario cuenta con un plazo	

	<p>de hasta un (1) año, contados desde la fecha en que se le debió notificar la resolución de su reclamo.</p> <p>La queja por no permitir la presentación de reclamo puede ser presentada en tanto subsista la mencionada transgresión.</p>	
<p><b>Plazos de resolución en 2° instancia</b></p>	<p>1. 15 días hábiles, en los reclamos por: suspensión, corte o baja injustificada del servicio, tarjetas de pago, traslado del servicio, falta de entrega del recibo, etc.</p> <p>2. 15 días hábiles, en los demás casos. Se añade los 5 días hábiles de notificación</p>	<p>Art. 66 y 75 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones</p>
	<p>La queja será resuelta dentro del plazo de 13 días hábiles a siguientes a la fecha de su recepción por el TRASU. Se añade los 5 días hábiles de notificación</p>	

Fuente y Elaboración: Propia

## Procedimiento de reclamos a nivel internacional

### México

El Instituto Federal de Telecomunicaciones, es un órgano autónomo, teniendo como objetivo el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones en México con apego a lo establecido en su Constitución. Para lograrlo regula, promueve

y supervisa el uso, aprovechamiento y explotación del Espectro Radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios públicos de radiodifusión y telecomunicaciones.

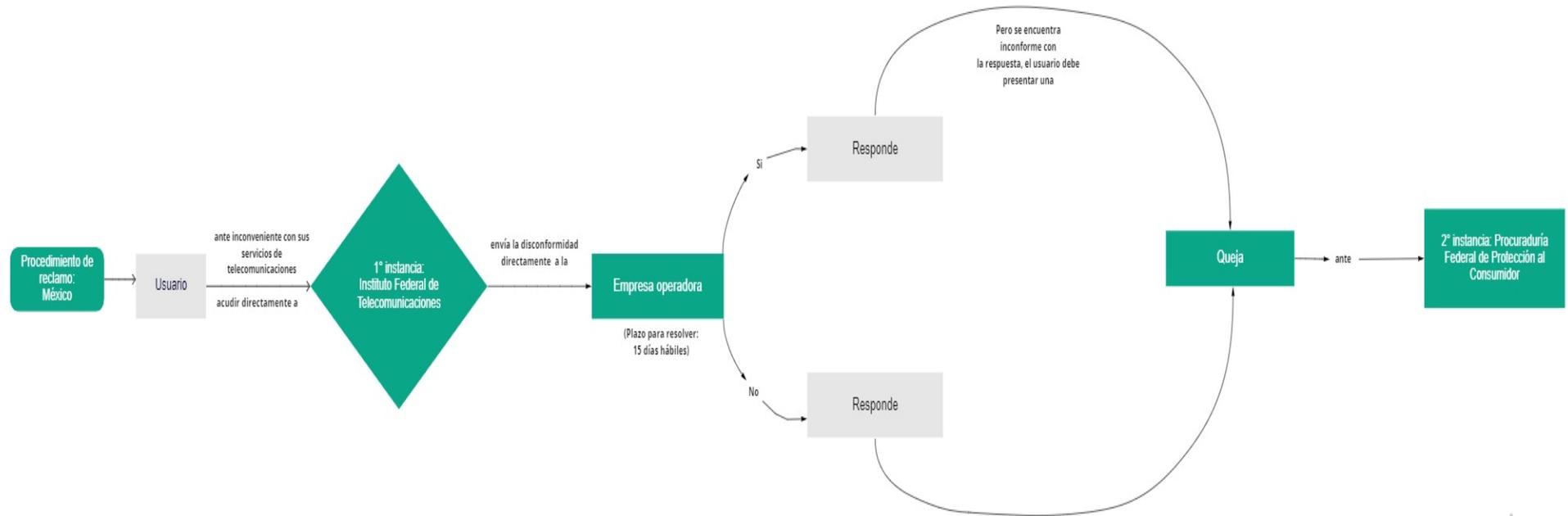
Así mismo, es responsable de garantizar el acceso equitativo a infraestructura y otros insumos esenciales para las tecnologías de la información y comunicación (Instituto Federal de Telecomunicaciones, 2023)

La Procuraduría Federal de Protección al Consumidor (PROFECO), en coordinación con el Instituto Federal de Telecomunicaciones, son los organismos encargados de la protección a usuarios en general, en el trámite de los reclamos que pudieran presentarse contra el operador del servicio de telecomunicaciones. es un organismo descentralizado que tiene la función de autoridad administrativa. Nuestra misión como institución es promover y proteger los derechos del consumidor, fomentar el consumo inteligente y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

El Instituto y la PROFECO intercambiarán información relacionada con las quejas de los usuarios, el comportamiento comercial de los concesionarios o autorizados, la verificación del cumplimiento de sus obligaciones, así como las sanciones que impongan a fin de que determinen proceder en el ámbito de su competencia.

**Figura 2**

*Procedimiento de reclamos en México*



miro

Fuente y Elaboración: Propia

## **Dispositivos legales**

Los dispositivos legales actúan en conjunto, estas son La Ley Federal de Protección al Consumidor, en convenio que celebran, por una parte, el Instituto Federal de Telecomunicaciones y por la otra, la Procuraduría Federal del Consumidor.

La atención de reclamos de usuarios de servicios de telecomunicaciones se deriva de un acuerdo entre el regulador y la autoridad encargada de la atención de reclamos de los consumidores en general, de acuerdo a la Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992 y el Convenio de colaboración, suscrito el 27 de junio de 2014, que tiene por objeto establecer las bases de colaboración, coordinación y concertación, en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

### **a) Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión**

Hace mención sobre los derechos de los usuarios, como a la protección de datos personales, a elegir la empresa que mejor le parezca. Menciona que la PROFECO promueve, protege, asesora, defiende, concilia, y representa a los usuarios y consumidores, frente a los concesionarios o autorizados de servicios de telecomunicaciones y publicar los modelos de contratos de adhesión de conformidad con esta Ley y la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Por otro lado, si la empresa modificase de forma unilateral el contrato, el usuario puede exigir que se cumpla lo anteriormente establecido y si no fuese así, habría opción a que rescinda del contrato, a la bonificación o descuento cuando existan fallas en el

servicio o facturación indebida, donde la empresa sea responsable. Asimismo, resulta interesante que la norma manifiesta que el usuario no deberá recibir llamadas del operador ofreciendo promociones o paquetes sin su previa autorización. Es así que, en su capítulo II se expone sobre los derechos con los que cuentan las personas con discapacidad, como a contar con equipos terminales que tengan funcionalidades, programas o aplicaciones que permitan la accesibilidad de las personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones, así como ser atendido por un personal calificado.

Señala en concordancia con nuestra legislación que, las empresas operadoras podrán fijar sus tarifas a libertad de cada uno, siempre y cuando previamente sea evaluado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (DOF 20-05-2021, 2021).

#### **b) Norma oficial mexicana 184**

La figura de la queja en México es utilizada para referirse a lo que en nuestro país se llama reclamo, siendo esta que al ser recepcionado por el operador, este contará desde la fecha de presentación del usuario con 15 días para ser resuelta o en su defecto directamente a la PROFECO.

Por consiguiente, habla de devolución a cargo del operador en caso de que si el usuario habiendo realizado el pago oportuno de su servicio, el operador haya suspendido su servicio por una supuesta falta de pago. En paralelo cuando se trata de una suspensión es importante acotar que se pide al operador anunciar ello al usuario a través de cualquier mecanismo.

Se indica también que, si la empresa no devuelve el monto cobrado en exceso dentro de terminado los 5 días hábiles siguientes a la reclamación del usuario además de la sanción que corresponda, se verá obligado a pagar el máximo de los intereses a que se refiere este artículo el usuario sólo cuenta con un año para solicitar dicha devolución a partir de la fecha en que tuvo lugar el pago).

Siendo así, la norma presente define a la persona que utiliza los servicios de telecomunicaciones como usuario final (NOM-184-SCFI-2018, 2018).

### **c) Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones**

Explaya lo que son los derechos básicos como el derecho a elegir libremente el proveedor, la forma de contratación, sin opción a que el operador lo obligue a contratar un servicio que no desea, a ser informado con la velocidad mínima garantizada cuando respecta al servicio de internet, etc.

Por otro lado, se hace mención que, las quejas recibidas en los sistemas de atención del proveedor, deberán ser atendidas en un plazo no mayor a 15 días naturales. Luego de ello, se señala a la garantía que debe brindar el usuario al operador a efectos de que cumpla con las obligaciones pactadas, asimismo se señala que alguna modificación contractual debe ser informada con una anticipación de 15 días al usuario, sin poder avanzar cuando no haya el consentimiento expreso de este.

Al mencionar a las personas con discapacidad, menciona que este podrá realizar alguna contratación tan solo con la huella digital o en su defecto a través de un tercero

debidamente representado, y los centros de atención deberán permitir por ejemplo el acompañamiento de un animal de servicio (lo que no se encuentra tipificado en nuestro país, causando muchas veces perjuicio al usuario al desconocimiento del personal de la empresa), asimismo la empresa deberá contar con equipos que tengan funcionalidades aptas para las personas con discapacidad (Instituto Federal de Telecomunicaciones, Procuraduría Federal del Consumidor, 2023).

#### **d) Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento**

Vendría a ser en nuestro país como el Código de Protección y Defensa del Consumidor, la cual tiene como objeto promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Un consumidor es una persona física o jurídica que compra, realiza bienes, productos o servicios o se beneficia de ellos, quienes son los destinatarios finales.

Por consiguiente en su Capítulo XIII habla sobre los procedimientos, la cual comienza señalando que la PROFECO podrá recepcionar las quejas o reclamos de los consumidores a través de diversos medios de comunicación. Siendo así precisa que, la Procuraduría señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará llegar a un acuerdo sobre los intereses de las partes, la cual deberá tener lugar, cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor.

En caso de que el reclamante no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los siguientes 10 días justificación fehaciente de su inasistencia, se

tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la Procuraduría por los mismos hechos. Si esto no fuese factible podrían ingresar a un procedimiento arbitral.

Finalmente resulta importante señalar que, en contra de las resoluciones de la Procuraduría dictadas con fundamento en las disposiciones de esta ley y demás derivadas de ella, se podrá interponer recurso de revisión, en los términos de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Resulta relevante señalar que, el Instituto Federal de Telecomunicaciones implementó en su página web una herramienta electrónica que permite al usuario presentar sus quejas teniendo previamente que crear una cuenta. Y será a través del correo que consignó donde recibirá las notificaciones del proceso así como apoyo para la resolución.

### **Materias objeto de reclamo**

Se permite reportar las quejas y las inconformidades sobre todos los servicios de telecomunicaciones, telefonía de larga distancia, telefonía local fija, telefonía móvil, radiocomunicación, servicios de internet y televisión de paga, las cuales deben ser presentadas de forma presencial, vía web y por teléfono, aunque según su reglamento, cualquier medio resultaría válido.

## **Tabla 2**

*Procedimiento de reclamos: México*

<b>Etapas</b>	<b>México</b>	<b>Base legal y/o fuentes</b>
<b>Parte con derecho a reclamar</b>	Consumidor/ Usuario final	Art. 2 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (última reforma publicada DOF 12-04-2019) y art. 2 de la Norma Oficial Mexicana (NOM-184-SCFI-2018) Asimismo en el Art. 3 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (actualizado al 2021)
<b>Medios de presentación de reclamo</b>	Forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio idóneo	Art. 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento.

<p><b>Plazos para interponer los reclamos</b></p>	<p>Las reclamaciones se podrán presentar dentro del término de un año, en cualquiera de los siguientes supuestos: Tratándose de prestación de servicios.</p> <p>a) A partir de que se expida el comprobante que ampare el precio o la contraprestación pactada;</p> <p>b) A partir de que se pague el bien o sea exigible el servicio, total o parcialmente;163</p> <p>c) A partir de que se reciba el bien, o se preste el servicio; o</p> <p>d) A partir de la última fecha en que el consumidor acredite haber directamente requerido al proveedor el cumplimiento de alguna de las obligaciones pactadas por éste.</p>	<p>Art. 105 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento.</p>
<p><b>Inicio del procedimiento</b></p>	<p>Usuario presenta su reclamo ante el proveedor de servicios de telecomunicaciones o en su defecto directamente ante la PROFECO</p>	<p>Art. 6 de la Norma Oficial Mexicana (NOM-184-SCFI-2018) y art. 99 de la</p>

		Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento.
<b>Denominación del trámite en 1° instancia</b>	Se habla de la figura de la queja	Art. 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión
<b>Plazos de resolución en 1° instancia</b>	La empresa operadora tendrá un plazo máximo de atención de 15 días naturales. Si en caso se realiza directamente ante la PROFECO, notificará al proveedor dentro de los quince días siguientes a la fecha de recepción y registro de la reclamación, requiriéndole un informe por escrito relacionado con los hechos, acompañado de un extracto del mismo (proceso conciliatorio). Posterior a ello, la Procuraduría señalará día y hora para la celebración	Art. 6 de la Norma Oficial Mexicana (NOM-184-SCFI-2018). Art. 103 y 111 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento.

	de una audiencia de conciliación, la cual deberá tener lugar, por lo menos, cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor. La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Procuraduría o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos	
<b>Recurso impugnativo posible/ Remedio aplicable</b>	No aplica	No aplica
<b>Plazos para interponer recurso impugnativo posible/ Remedio aplicable</b>	No aplica	No aplica
<b>Plazos de remisión o presentación de recurso impugnativo</b>	No aplica	No aplica

<b>posible/ Remedio aplicable</b>		
<b>2° instancia</b>	No aplica	No aplica
<b>Plazos de resolución en 2° instancia</b>	No aplica	No aplica

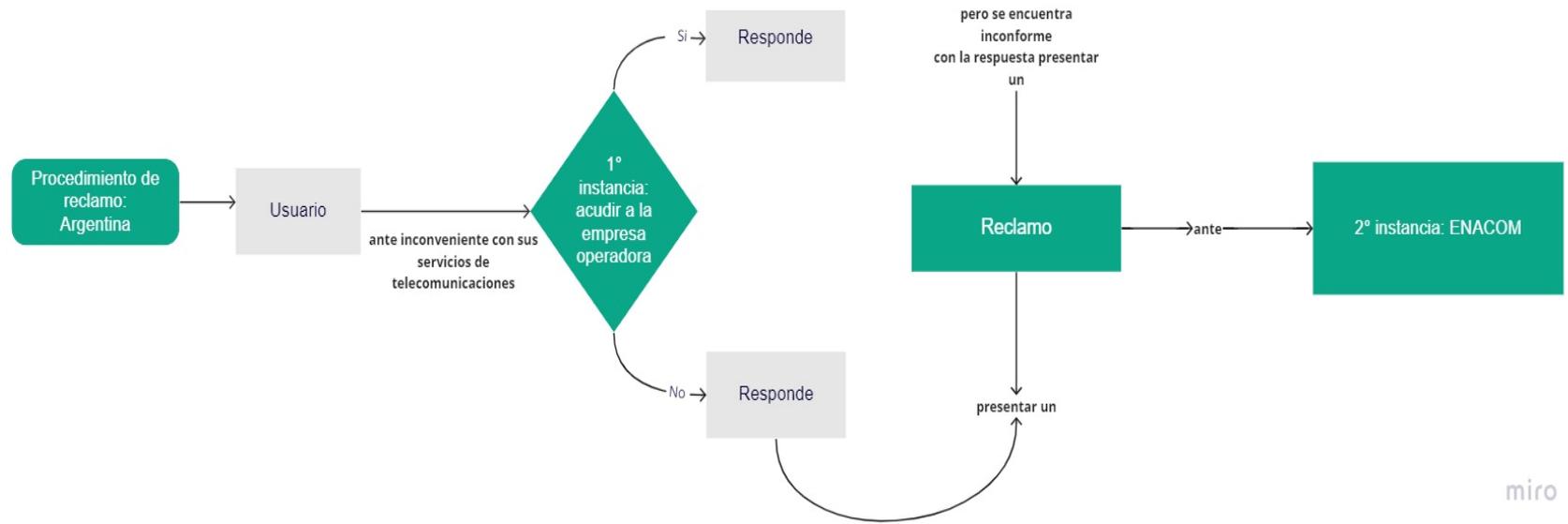
*Fuente y Elaboración: Propia*

### **Argentina**

El Ente Nacional de Comunicaciones (Enacom) es un ente descentralizado que funciona en el ámbito de la Jefatura de Gabinete de ministros de la Nación. El objetivo es crear condiciones de mercado estables para garantizar el acceso a Internet, telefonía fija y móvil, radio, correo y televisión para todos los usuarios. Promover la prestación de servicios de alta calidad, con especial atención a la población perteneciente a zonas rurales, zonas extremas y zonas de bajos ingresos.

**Figura 3**

*Procedimiento de reclamos en Argentina*



## **Dispositivos legales**

A diferencia de nuestro país, no cuenta con un reglamento de atención de reclamos de usuarios de servicios de telecomunicaciones específico, si no por el contrario, aplica varios reglamentos que tiene una tratativa individual por cada servicio, así lo detallaremos a continuación:

### **a) Reglamento General del Clientes del Servicio Básico Telefónico**

En su artículo 6 de la III sección, resulta relevante el hecho que el estado ampara la rescisión del contrato de forma unilateral por parte del usuario con una anticipación de 30 días, lo cual en nuestra legislación no está amparado, ya que, si nos encontrásemos en un contrato a plazo forzoso, y decidiéramos por ello, la empresa operadora definitivamente aplicará una penalidad.

Se hace mención del artículo 42 de la Constitución Nacional el cual señala que:

“Las autoridades velarán por la protección de los derechos de los usuarios y consumidores, la protección de la competencia contra toda forma de distorsión del mercado, el control de los monopolios naturales y legales, la mejora de la calidad y eficiencia de los servicios públicos-”, con el objetivo de garantizar el bienestar general. El gobierno nacional está convencido de que la competencia es la mejor garantía para que los consumidores puedan elegir libremente los bienes y servicios.

Se menciona que solo serán válidos los reclamos sobre facturación cuando máximo hayan transcurrido 60 días desde la fecha de vencimiento del recibo, para lo cual en el siguiente artículo se pone en manifiesto una situación que también comparte

Argentina con nuestro país, y es el hecho de que las empresas no podrán suspender el servicio durante el tiempo de investigación del reclamo, es decir durante el trámite de este. Siendo así, se señala que si el reclamo fuera declarado FUNDADO, y éste hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, la empresa operadora deberá reintegrar la diferencia correspondiente, añadido con los intereses que cobra por mora, calculados desde la fecha del reclamo hasta la de la efectiva devolución, (efectuándose dentro de los 30 días corridos de resuelto el reclamo). Si la devolución fuera dispuesta por la Autoridad de Aplicación, el reintegro que deberá efectuar el prestador se incrementará con una indemnización equivalente del 25% del importe cobrado de más por el prestador.

La parte que resulta importante lo menciona el art. 28 ya que, si el usuario no se encontrase conforme con la respuesta a su reclamo, o el operador no contesta el mismo en el plazo indicado en el primer párrafo, podrá requerir la intervención de la Autoridad de Aplicación, que es el organismo en 2º instancia que interviene cuando el usuario no se encuentra de acuerdo con la resolución de su reclamo (teniendo 30 días siguientes a este) y si en caso no respondiese oportunamente al reclamo el operador.

#### **b) Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**

Cabe mencionar que la normativa establece que las empresas deben en todo caso permitir la asistencia en tiempo real de asesores humanos en las condiciones establecidas en la normativa vigente. Coincide con nuestra normativa en que, al momento de formular un reclamo, el operador deberá brindar un número de correlativo asignado, así

como que en las páginas web de las empresas deberá haber una sección que permita al usuario darle el seguimiento de este.

Asimismo, se encuentra tipificado que, en toda factura emitida por el operador, debe consignarse el siguiente texto: "si su reclamo ante el prestador no es debidamente atendido o la respuesta recibida no es satisfactoria, puede presentarse ante las oficinas de atención al usuario del Ente Nacional de Comunicaciones en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o en las delegaciones del interior del país; o bien enviarla por correo sin cargo a través del apartado especial correspondiente, o por otro medio que defina la autoridad...”

Siendo así resulta importante señalar que en caso de que el usuario no cancela el importe adeudado en el plazo establecido según el contrato, el prestador podrá disponer la baja del servicio, previa notificación al cliente.

Finalmente, los plazos de respuesta al reclamo son menores a los nuestros, ya que si hablamos de reclamos por calidad o avería en 3 días hábiles tendrán que emitir una resolución, si se trata de reclamos por facturación serán 5 días hábiles y si fuesen sobre otros reclamos en 10 días hábiles. Asimismo, menciona que en relación a si la empresa no responde al reclamo dentro del plazo establecido o en su defecto no esté conforme el usuario, podrá presentar su reclamo ante la Autoridad de Aplicación.

### **Materias objeto de reclamo**

En Argentina, las materias reclamables se desagregan por servicio:

#### **a) Telefonía fija**

- Facturación (Abono y/o Impuestos mal facturados, cargo de reconexión, no devolución de días sin servicio, conceptos por cuenta y orden de terceros.
- Aplicación de descuentos (bajo consumo / jubilados), desconocimiento de llamadas.

Por aspectos administrativos, es decir por el incumplimiento de instalación o cambio de domicilio del servicio, demora en rehabilitar el servicio, incomunicación del servicio sin tele gestión previa, baja del servicio sin notificación previa, no recepción de facturas, no figuración en guía telefónica, incumplimiento de solicitud de baja, desconocimiento de elección del prestador de larga distancia.

Por aspectos técnicos, tales como, no contar con tono, no contar con servicio, ruido/interferencias en la línea, problemas con el cableado, estructuras o similares).

#### **b) Telefonía móvil**

- Facturación por la falta de reconocimiento de llamadas desconocidas, impuestos mal facturados, conceptos por cuenta y orden de terceros.
- Por aspectos administrativos como el incumplimiento de solicitud de baja, desconocimiento del servicio, inconvenientes con la recarga de crédito, inconveniente con el saldo preexistente.
- Por aspectos técnicos como la pérdida de comunicaciones, la baja señal y la mala cobertura.

#### **c) Internet**

- Por aspectos administrativos como el incumplimiento de solicitud de baja, desconocimiento del servicio

- Por cargos mal facturados, desconocimiento de servicios adicionales.
- Por aspectos técnicos como no contar con el servicio o el servicio deficiente.

En primer lugar, es obligatorio que el reclamo se efectúe ante la empresa que brinda el servicio, las formas para poder presentar reclamos son de carácter presencial, por teléfono y mediante la página web de la empresa, a ello se agregan dos formas de presentar reclamos que en nuestro país no se aplica, la primera consiste en reclamar mediante las redes sociales de la empresa y la segunda es enviando un mensaje de texto con la palabra QUEJA a un número corto que cada empresa debe proporcionar a sus clientes, los mismos que se encuentran en la obligación de devolver la llamada para asistir al problema o insatisfacción del usuario. También se puede advertir que no existe la posibilidad de presentar reclamo por escrito, lo que aún se emplea en nuestro país (Resolución 733-E/2017, 2017).

**Tabla 3**

*Procedimiento de reclamos: Argentina*

<b>Etapas</b>	<b>Argentina</b>	<b>Base legal y/o fuentes</b>
<b>Parte con derecho a reclamar</b>	Clientes, titulares, sus apoderados o quienes acrediten tener derecho al uso del inmueble donde se encuentra instalado el servicio	Art. 3, inciso g) así como el art. 4 del Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Art. 4 y 24 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

<p><b>Medios de presentación de reclamo</b></p>	<p>A través de cualquiera de los medios habilitados (oficinas comerciales, oficinas virtuales del prestador o mediante números de atención telefónica gratuita)</p>	<p>Art. 48 y 15 del Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</p>
<p><b>Plazos para interponer los reclamos</b></p>	<p>Por reclamos bajo la materia de facturación, únicamente hasta los sesenta (60) días corridos de la fecha de vencimiento de la misma. Transcurrido dicho plazo se considerará aceptados de conformidad.</p>	<p>Art. 26 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.</p>
<p><b>Inicio del procedimiento</b></p>	<p>El usuario podrá presentar su reclamo ante el prestador o ante el agente comercial autorizado por aquel a tales efectos, por cualquiera de los medios habilitados conforme lo indicado en el artículo 15 del presente reglamento.</p>	<p>Art. 48 del Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</p>
	<p>Bergandi, Sergio. (2019) señala que, el ENACOM, promueve en primer lugar que cualquier inicio de</p>	<p>Bergandi, Sergio. (2019). Gestión en tiempo real de indicadores de calidad de los servicios de telefonía: factibilidad y conveniencia para el</p>

	reclamo sea ante la empresa prestadora de telefonía fija, móvil, cable o Internet.	organismo de control (ENACOM). Universidad Católica de Córdoba. Tesis de Maestría.
<b>Denominación del trámite en 1° instancia</b>	Se habla de la figura del Reclamo	Art. 3, inciso o) del Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
<b>Plazos de resolución en 1° instancia</b>	a) Reclamos por deficiencias e interrupción del servicio en tres (3) días hábiles. b) Reclamos por facturación en cinco (5) días hábiles. c) Otros reclamos en diez (10) días hábiles.	Art. 49 del Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
<b>Recurso impugnativo posible/ Remedio aplicable</b>	Si el cliente no estuviese conforme con la respuesta a su reclamo, o el prestador no le contestará en los plazos indicados, podrá requerir la intervención de la Autoridad de Aplicación (ENACOM)	Art. 52 del Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Art. 35 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.
	S/A, J. (2022) señala que, la obtención de un número de reclamo ante nuestro inconveniente servirá si queremos elevar nuestro	S/A, J. (2022). ¿Dónde denunciar la falta de servicio de Internet ENACOM?. Recuperado de <a href="https://comodenunciar.info/defensa-">https://comodenunciar.info/defensa-</a>

	reclamo ante el ENACOM, ya que la empresa proveedora de servicios no resolvió nuestro problema o no contestó en tiempo y forma.	consumidor/denunciar-serivicio-internet/
<b>Plazos para interponer recurso impugnativo posible/ Remedio aplicable</b>	30 días hábiles contados a partir de la respuesta del prestador, o de la fecha del vencimiento del plazo para contestar ante el ENACOM	Art. 36 del Reglamento General del Servicio Básico Telefónico
<b>Plazos de remisión o presentación de recurso impugnativo posible/ Remedio aplicable</b>	No aplica	No aplica
<b>2° instancia</b>	El usuario deberá presentar su reclamo ante el ENACOM, quien revisará el caso	Art. 52 del Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y Art. 28 (párrafo 3), 35 del Reglamento General del Servicio Básico Telefónico
<b>Plazos de resolución en 2° instancia</b>	La ENACOM resolverá los reclamos conforme las previsiones de la Ley N° 19.549 de Procedimientos Administrativos y su	Art. 55 del Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

“Vulneración al debido procedimiento de reclamos reflejados en los expedientes de queja y apelación correspondientes al año 2021 en el sector de las telecomunicaciones”

	Decreto Reglamentario N° 1759/72 (30 días hábiles)	
--	---	--

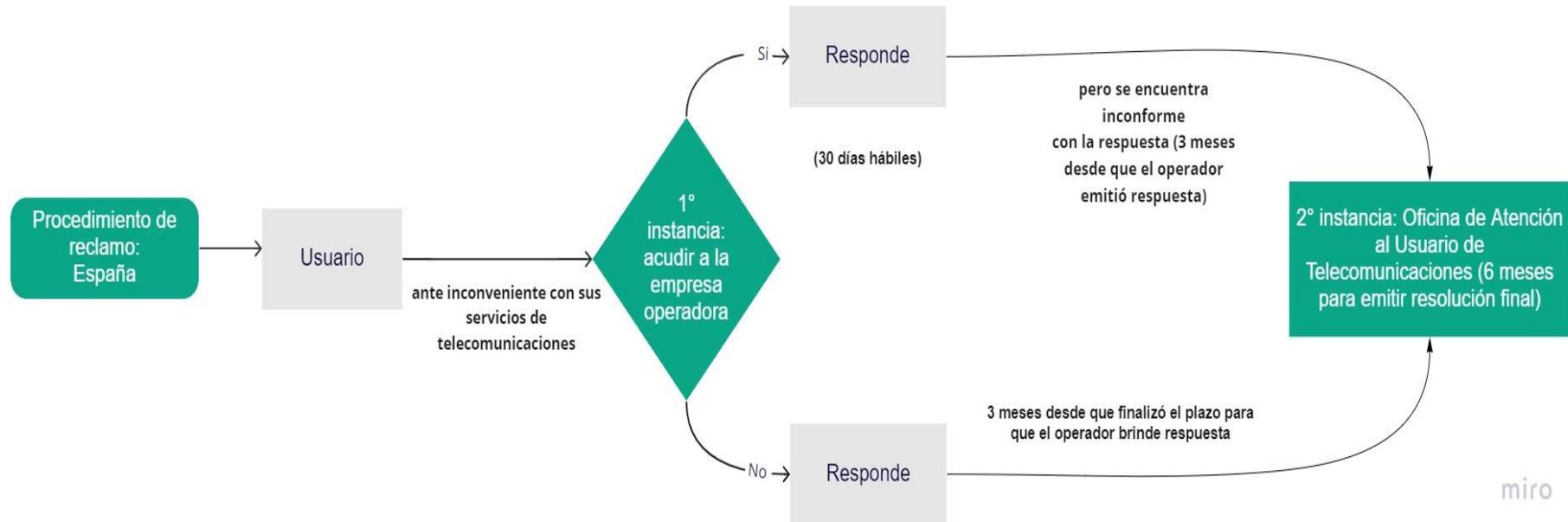
*Fuente y Elaboración: Propia*

## **España**

La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital) a través de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones nace como consecuencia de la necesidad de establecer mecanismos específicos de atención al usuario de telecomunicaciones y de gestionar un sistema eficaz de resolver sus reclamaciones.

**Figura 4**

*Procedimiento de reclamos en España*



Fuente y Elaboración: Propia

## **Dispositivos legales**

### **a) Orden ITC/1030/2007**

Comienzan indicando que la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información es competente para resolver los reclamos que versen sobre las siguientes materias: no estar conforme con la factura recibida, o incumplimiento de ofertas por parte del operador, etc. (muy parecida a nuestra legislación).

Señala que, el usuario debe presentar su reclamo teniendo un mes de plazo de conocido el hecho que promueve el inconveniente. Y si en caso no estuviese conforme con la respuesta emitida o no fuese respondida podrá presentarlo ante el órgano máximo, teniendo 3 meses para poder iniciarlo ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones (quienes tendrán 6 meses de presentada la reclamación allí). Sin perjuicio de que, presente su reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo (siempre y cuando sean personas físicas). Esto agotará la vía administrativa pudiendo interponerse un recurso de reposición (en el plazo de un mes desde su recepción), o un recurso contencioso-administrativo (en el plazo de dos meses).

Por consiguiente, se brinda el derecho al usuario de darse de baja en cualquier momento, informando al operador con una anticipación de 15 días, y una vez recepcionado su petición la empresa dispondrá de 15 días para poder tramitar dicha baja. Con relación a la modificatoria del contrato, el operador tendrá un mes de antelación para informarle ello, y si en caso no se encuentra conforme, podrá rescindir del contrato (Orden ITC/1030/2007, 2007).

Tal y como hemos podido analizar en otras normativas se indica (en relación con el servicio de telefonía fija e internet) en caso de interrupción temporal del servicio, el operador está obligado a indemnizar al menos con una cantidad que se determina en función tanto del tiempo en que la línea estuvo interrumpida como de la media de consumo de los últimos tres meses.

**b) Carta de Derechos del usuario de servicios de comunicaciones electrónicas**

Actúa sobre la información brindada y el servicio recibido, a tener derecho a celebrar contratos y a rescindirlos, incluyendo el derecho a resolver el contrato anticipadamente, sin penalización, y si se modificase por el operador ante motivos válidos especificados en aquél y sin perjuicio de otras causas de resolución unilateral. Señala el derecho del usuario a recibir un Derecho a celebrar contratos y a rescindirlo, así como a cambiar de operador de forma segura y rápida, con conservación del número telefónico.

Asimismo, no se permite a una empresa ofrecer una velocidad que sobrepase al máximo de la velocidad que se pueda brindar según la tecnología que se utilice.

**c) Real Decreto 899/2009**

Esta normativa contiene la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, el cual señala expresamente que, el usuario final tiene derecho a celebrar contratos así como rescindirlos. Asimismo a recibir información oportuna, transparente y actualizada sobre los servicios que brindan los operadores, a la

continuidad de los servicios, a recibir prestaciones especiales para aquellas personas con discapacidad.

Por otro lado observamos la información detallada que debe contener todo contrato con los operadores, indicando en qué casos el usuario puede prescindir de estos ante alguna modificación realizada de forma inválida.

También se hace referencia al derecho a la indemnización por interrupción temporal del servicio público telefónico, cuando “durante el período de facturación el usuario es objeto de una interrupción temporal del servicio público telefónico, debiendo el operador indemnizar una cantidad al menos igual al mayor de:

a) El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.

c) Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.”

También se señala el derecho a compensación por la interrupción temporal del servicio de acceso a Internet.

1. Cuando, durante el período de facturación, el servicio del abonado sufra interrupciones temporales del servicio de acceso a Internet, el operador deberá compensar con la

devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

Es relevante señalar que, los abonados podrán dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, teniendo como plazo para resolver y notificar la resolución seis meses.

Finalmente resulta importante precisar que, se habla de que los operadores designados para la prestación del servicio universal deberán garantizar que los usuarios finales con discapacidad tengan acceso al servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija en condiciones equiparables a las que se ofrecen al resto de usuarios finales. Siendo así, el operador designado garantizará la existencia de una oferta suficiente y tecnológicamente actualizada de terminales especiales, adaptados a los diferentes tipos de discapacidades, tales como teléfonos de texto, videoteléfonos o teléfonos con amplificación para personas con discapacidad auditiva, o soluciones para que las personas con discapacidad visual puedan acceder a los contenidos de las pantallas de los terminales, y realizará una difusión suficiente de aquella (Real Decreto 899/2009, 2009).

#### **Tabla 4**

##### *Procedimiento de reclamos: España*

<b>Etapa</b>	<b>España</b>	<b>Base legal y/o fuentes</b>
<b>Parte con derecho a reclamar</b>	Usuarios finales, abonado	Art. 2, inciso 3 de la Orden ITC-1030-2007. Art. 1 inciso a) del Real Decreto 899/2009

<p><b>Medios de presentación de reclamo</b></p>	<p>Vía telefónica, o cualquier otro soporte (a través de internet, por correo postal, o directamente en sus oficinas comerciales)</p>	<p>Art. 11 de la Orden ITC-1030-2007</p>
<p><b>Plazos para interponer los reclamos</b></p>	<p>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</p>	<p>Art. 4, inciso 3, a) de la Orden ITC-1030-2007</p>
<p><b>Inicio del procedimiento</b></p>	<p>El usuario debe presentar su reclamo ante el operador que preste sus servicios de telecomunicaciones.</p>	<p>Art. 4, inciso 1 y 2 de la Orden ITC-1030-2007</p>
	<p>Se habla de la figura de la reclamación</p>	<p>Art. 1 de la Orden ITC-1030-2007</p>

<b>Denominación del trámite en 1° instancia</b>		
<b>Plazos de resolución en 1° instancia</b>	El operador deberá responder la reclamación en el plazo de un 1 mes	Art. 1, 2° párrafo de la Orden ITC-1030-2007
<b>Recurso impugnativo posible/ Remedio aplicable</b>	Usuario debe acudir directamente ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (a través de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones), desde la respuesta del operador o la finalización del plazo de un mes para responder	Art. 4, inciso 3, a) de la Orden ITC-1030-2007. Art. 27, inciso 1 y 2 del Real Decreto 899/2009
	3 meses	Art. 4, inciso 3 de la Orden ITC-1030-2007

<p><b>Plazos para interponer recurso impugnativo posible/ Remedio aplicable</b></p>	<p>Parra, M. &amp; Lalana, C. (2011) indican que, indicando que, el plazo para acudir a esta vía es de 3 meses contados desde la respuesta del operador o la finalización del plazo de un mes que tiene para responder.</p>	<p>Parra, M. &amp; Lalana, C. (2011). La protección de los consumidores ante las empresas de telefonía, gas y electricidad. Recuperado de <a href="https://www.zaragoza.es/contenidos/consumo/omic_proteccion_consumidores.pdf">https://www.zaragoza.es/contenidos/consumo/omic_proteccion_consumidores.pdf</a></p>
<p><b>Plazos de remisión o presentación de recurso impugnativo posible/ Remedio aplicable</b></p>	<p>No aplica</p>	<p>No aplica</p>
<p><b>2° instancia</b></p>	<p>El usuario deberá presentar su reclamación ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones (Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información)</p>	<p>Art. 4, inciso 3, a) de la Orden ITC-1030-2007</p>

	<p>Parra, M. &amp; Lalana, C. (2011) señalan que los usuarios pueden presentar sus reclamaciones ante esta Oficina en el supuesto de que el operador no se someta a las Juntas Arbitrales de Consumo o si se desea acudir directamente, sin reclamar previamente ante dichas Juntas</p>	<p>Parra, M. &amp; Lalana, C. (2011). La protección de los consumidores ante las empresas de telefonía, gas y electricidad. Recuperado de <a href="https://www.zaragoza.es/contenidos/consumo/omic_proteccion_consumidores.pdf">https://www.zaragoza.es/contenidos/consumo/omic_proteccion_consumidores.pdf</a></p>
<p><b>Plazos de resolución en 2º instancia</b></p>	<p>6 meses</p>	<p>Art. 27, inciso 2 del Real Decreto 899/2009</p>

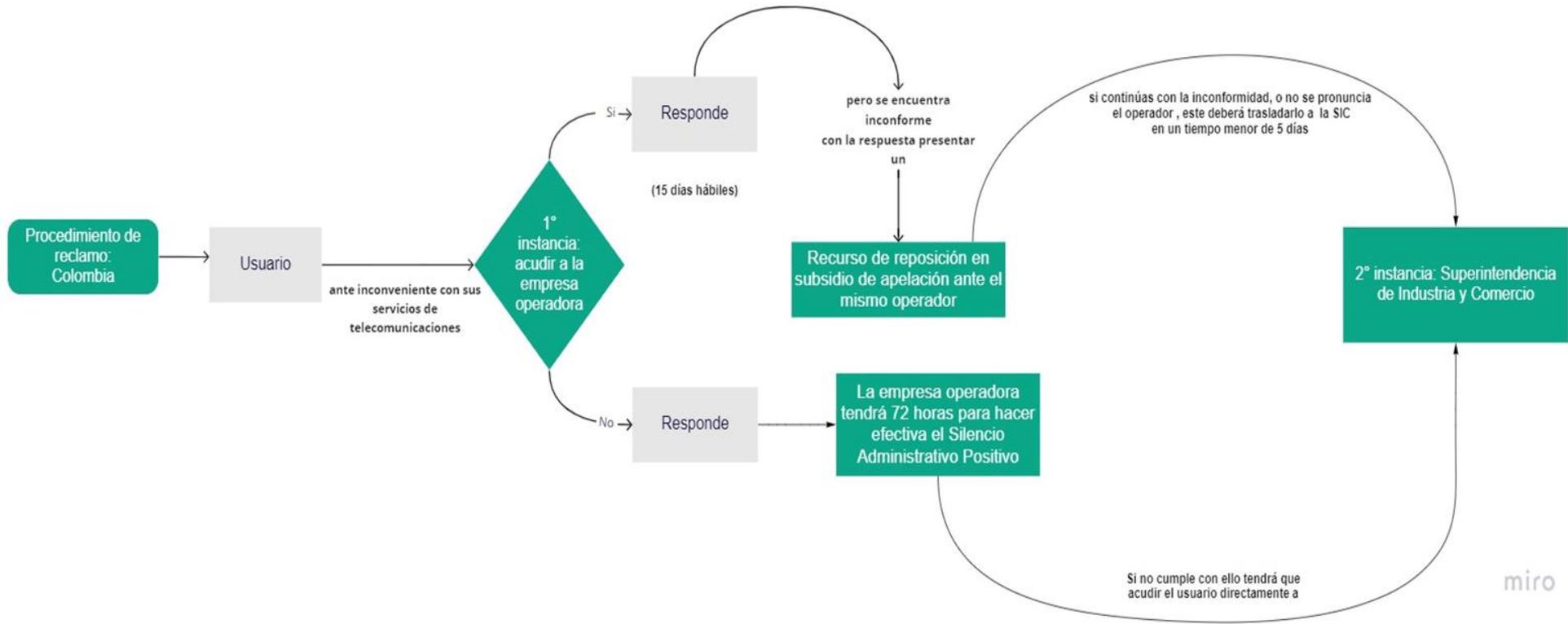
*Fuente y Elaboración: Propia*

## Colombia

La Comisión de Regulación de Comunicaciones, es el regulador de los mercados de comunicaciones en Colombia, el cual actúa bajo criterios de mejora normativa para proteger los derechos de la ciudadanía, promover la competencia, la inversión, la calidad de los servicios y el pluralismo informativo, buscando consolidar un ambiente regulatorio innovador, simple, y con usuarios empoderados, que contribuya al desarrollo del país.

**Figura 5**

*Procedimiento de reclamos en Colombia*



miro

Fuente y Elaboración: Propia

## **Dispositivos legales**

En este país se cuenta con un Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, la misma que se encuentra aprobada a través de:

### **a) Resolución N° 6242 de 2021**

La presente normativa comienza señalando que el usuario tiene derecho a recibir información clara y precisa para que pueda tomar decisiones conforme a las condiciones que pueden ofrecerle las distintas empresas operadoras.

Asimismo se señala que el usuario tiene derecho a presentar una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) ante su operador en cualquier momento, sin que se ver alguna condición previa, y a través de cualquiera de los medios de atención. En todo caso el usuario siempre podrá presentar su PQR a través de la línea de atención telefónica o en su defecto a través de cualquiera de los canales de atención: escrita, por correo electrónico, etc.

Se señala que, la empresa tendrá 15 días de hábiles y si el usuario no recibe respuesta dentro de este término, se indica que, se da por entendida que, la PQR ha sido resuelta a su favor (esto se llama Silencio Administrativo Positivo). Ocurrido lo anterior, el operador debe hacer efectivo lo que el usuario ha solicitado dentro de las 72 horas siguientes. Sin embargo, el usuario puede exigir de inmediato que el operador haga efectivo los efectos de dicho silencio.”

### **b) Resolución 5111 DE 2017**

Resulta importante señalar que, en su sección 2 menciona que es derecho del usuario ser compensado por fallas en la prestación del servicio, de acuerdo con los

criterios de por ejemplo si la interrupción fueses responsabilidad del operador siempre y cuando sea superior a dos horas y media continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes, así como si el bloqueo, fuese por parte del operador, y no hubiese la posibilidad de realizar llamadas o disponer de servicio por un tiempo a dos horas y media continuas o interrumpidas dentro del mismo mes, o por falta de disponibilidad del servicio (cuando no se haya reestablecido en 48 horas).

Asimismo, dentro de esta norma, encontramos un modelo de contrato sujeto a ser utilizado por todas las empresas operadoras, donde se señala de forma expresa por ejemplo que tiene a favor el usuario rescindir del contrato avisando al operador con 30 días de anticipación sin estar sujeto a penalidades.

En su sección 24 nos habla sobre los trámites de reclamos, peticiones, quejas, recursos, teniendo como plazo el operador 15 días para responder, y mediante la cual solicita la revisión por parte del operador (recurso de reposición) y en forma paralela puede realizar la revisión y decisión la Superintendencia de Industria y Comercio (recurso en subsidio de apelación); pero en caso de requerir alguna prueba podrá extenderse a 15 días adicionales.

Señala que, si la empresa no responde se entendería que, este está acogiendo la pretensión del usuario (Silencio Administrativo Positivo), teniendo que ejecutarlo en un plazo de 72 horas.

### **Materias objeto de reclamo**

Los reclamos más frecuentes en los servicios de telefonía móvil, telefonía fija y e internet son:

- a) Inconformidad con el corte.
- b) Suspensión.
- c) Activación.
- d) Desactivación.
- e) Interrupción.
- f) Bloqueo del servicio.
- g) Facturación.
- h) Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica.

Las formas de presentar reclamo son presenciales, vía web y por teléfono (Resolución 5111, 2017).

**Tabla 5**

*Procedimiento de reclamos: Colombia*

<b>Etapa</b>	<b>Colombia</b>	<b>Base legal y/o fuentes</b>
<b>Parte con derecho a reclamar</b>	Usuario	Art. 2 de la Resolución 6242 de 2021 (su modificatoria reciente) y Art. 1, inciso 1 de la Sección 1 de la Resolución 5111 de 2017
<b>Medios de presentación de reclamo</b>	A través de oficinas físicas, oficinas virtuales, línea telefónica, página web, redes sociales	Art. 2, inciso 1, 3 de la Sección 2, Art. 25, inciso 2, 3, 4 y 5 de la Resolución 5111 de 2017 así como Art. 31, 32 y 34 de la Resolución 6242 de 2021 (su modificatoria reciente)
	No existe	No existe

<b>Plazos para interponer los reclamos</b>		
<b>Inicio del procedimiento</b>	El usuario debe presentar su reclamo ante el operador que preste sus servicios de telecomunicaciones.	Art. 24, inciso 2 de la Resolución 5111 de 2017
<b>Denominación del trámite en 1° instancia</b>	Se habla de la figura de la petición, queja o reclamo	Art. 4 de la Resolución 6242 de 2021 (su modificatoria reciente) así como el Art. 24, inciso 1 de la Resolución 5111 de 2017
<b>Plazos de resolución en 1° instancia</b>	15 días hábiles	Art. 24, inciso 3 de la Resolución 5111 de 2017 así como el Art. 24 de la Resolución 6242 de 2021 (su modificatoria reciente)
<b>Recurso impugnativo posible/ Remedio aplicable</b>	Ante la manifestación de inconformidad del usuario en relación con la decisión tomada por el operador de telefonía y/o de internet frente a una queja presentada (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato,	Art. 24, inciso 1, 3 así como art. 24, inciso 3 de la Resolución 5111 de 2017

	<p>corte y facturación), puede solicitar la revisión por parte del operador (recurso de reposición)</p>	
	<p>Si el usuario no recibe respuesta, se entiende que la PQR ha sido resuelta a su favor (Silencio Administrativo Positivo). Ocurrido lo anterior, el operador debe hacer efectivo lo que el usuario ha solicitado dentro de las 72 horas siguientes</p>	
<p><b>Plazos para interponer recurso impugnativo posible/ Remedio aplicable</b></p>	<p>Dentro de los 10 días hábiles siguientes a que le sea notificada la decisión, que el operador revise nuevamente su solicitud (lo cual se llama recurso de reposición).</p>	<p>Art. 24, inciso 5 de la Resolución 5111 de 2017 así como Art. 25 de la Resolución 6242 de 2021 (su modificatoria reciente)</p>
<p><b>Plazos de remisión o presentación de recurso impugnativo</b></p>	<p>Si el usuario presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación, el</p>	<p>Art. 24, inciso 5, sexto párrafo de la Resolución 5111 de 2017</p>

<b>posible/ aplicable</b>	<b>Remedio</b>	operador deberá en los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que le notifique la decisión frente al recurso de reposición, remitir el expediente completo a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que resuelva el recurso de apelación.
<b>2° instancia</b>	En caso que el operador insista en su respuesta total o parcialmente, la PQR será remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), para que decida al respecto (lo cual se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación).	Art. 24, inciso 5, segundo párrafo de la Resolución 5111 de 2017 y el Art. 23 de la Resolución 6242 de 2021 (su modificatoria reciente)
<b>Plazos de resolución en 2° instancia</b>	15 días hábiles	Comunicación vía redes sociales de la institución.

Fuente y Elaboración: Propia

Hemos analizado el primer criterio en relación a la parte con derecho a reclamar, teniendo que, en México, Colombia y España a la persona natural o jurídica que ha

celebrado un contrato de presentación de servicios públicos móviles con algún operador, independientemente de la modalidad de pago contratado se le denomina usuario, siendo esta figura llamada en nuestro país abonado. Solamente Argentina y Perú son los países que a detalle describen los roles de los sujetos que intervienen como parte fundamental del procedimiento de reclamo, teniendo las figuras muy parecidas.

Por otro lado, en Argentina se le denomina de forma genérica cliente a la figura de usuario (como se denomina en nuestro país) que es aquella persona natural o jurídica que, en forma eventual o permanente, tiene acceso a algún servicio público o privado de telecomunicaciones, asimismo dicho país incluye como sujetos con derecho a reclamar a la figura del titular que contiene el mismo concepto de lo que significa ser abonado.

En relación al segundo criterio sobre el inicio del procedimiento, se verifica que, tanto Argentina, España y Colombia se asemejan ya que estos 3 países junto al nuestro (Perú) el primer paso para iniciar el procedimiento de reclamo es que el usuario acuda ante la empresa operadora que presta sus servicios de telecomunicaciones al percibir algún eventual inconveniente que surja.

Bergandi (2019) señala que, “el ENACOM, promueve en primer lugar que cualquier inicio de reclamo sea ante la empresa prestadora de telefonía fija, móvil, cable o Internet”.

Por consiguiente, México se excluye de ello ya que a través de su organismo regulador denominado: Instituto Federal de Telecomunicaciones, el usuario debe ingresar su inconveniente a través de la plataforma web “Soy Usuario”, para así iniciar un proceso de pre conciliación con su compañía operadora, de esta manera, su

inconformidad es enviada directamente a la empresa, teniendo esta última que responder brindando una solución sobre el percance suscitado.

Sobre el tercer criterio, en relación a los medios de presentación de reclamo, nuestro país se asemeja con lo tipificado por Argentina, España y Colombia, ya que el usuario puede presentar su reclamo vía telefónica, a través de las oficinas de las empresas operadoras de forma presencial, vía página web. Diferenciándose en que en Perú aparte de los medios ya mencionados, contamos con un Sistema de Gestión de Usuarios a través del cual el usuario valga la redundancia, ingresa a una plataforma promovida por el OSIPTEL, en la cual consigna su inconveniente para que en la empresa operadora pueda brindar una solución oportuna y celera. Sin embargo, si esto no llegase a pasar directamente se aperturaría un reclamo del cual el operador en el mismo sistema consignará el código asignado al caso del usuario. Asimismo, es importante señalar que España también se diferencia de los demás países mencionados en el aspecto de que el usuario puede ingresar su reclamo a través del correo postal, es decir, por escrito en cualquier oficina de Correos.

Colombia también cuenta con una diferencia al resto de países materia de estudio, y es que el usuario puede presentar su reclamo a través de cualquier red social de la empresa operadora que presente sus servicios de telecomunicaciones. Finalmente señalar que existe algo particular en México y es que solamente el usuario puede presentar su reclamo a través de la plataforma "Soy Usuario" de la página web del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Asimismo, como cuarto criterio en relación a la denominación del trámite en 1° instancia, se verifica que, Argentina, España, Colombia y nuestro país denomina reclamo al trámite relativo a un procedimiento de reclamos (reportes de avería, reclamos, recursos o quejas). Siendo así, es relevante señala que, México denomina queja a la figura del reclamo, y esto generalizado tanto en sus normas como en las páginas webs de los organismos involucrados de la atención del sector telecomunicaciones.

Finalmente, Colombia cuenta con una particularidad, ya que se habla de petición, queja y reclamo. Siendo la primera, cuando el usuario solicita servicios o información en relación con los servicios prestados por el operador, o cualquier manifestación del usuario en relación con sus derechos. El segundo y el tercero se fusionan teniendo como concepto aquella manifestación de inconformidad por parte del usuario al operador en relación con la prestación de sus servicios o el ejercicio de sus derechos, lo que evidencia su diferenciación con el resto de países incluido el nuestro.

Siendo así, en relación al quinto criterio sobre los plazos para interponer los reclamos, en Argentina los plazos son más cortos en razón de que solo se cuenta con 60 días de plazo después de la fecha de vencimiento de la facturación para poder presentar algún reclamo, sin embargo, en el Perú se cuenta con 1 año de plazo después a efectos de que se presente el reclamo correspondiente. Asimismo, se constata que, México, España y Colombia no han regulado los plazos ni parámetros que tendría el usuario para interponer los reclamos sobre los servicios de telecomunicaciones, lo cual debería ser tomado en cuenta y realizar alguna modificatoria.

Por lo que, resulta importante señalar que, Perú es el único país que regular de forma minuciosa los plazos que se tiene para la interposición de los reclamos, por ejemplo, como ya se mencionó por reclamos bajo la materia de facturación el usuario cuenta con 1 año para interponerlo, coincidiendo con la materia de cobro de servicio para finalmente manifestar que el usuario tendrá la potestad de presentar su reclamo mientras subsista el hecho que lo motive. Como sexto criterio, en relación a los plazos de resolución de 1° instancia, se verifica que, Colombia y México son los países en el que el plazo de resolución por parte de la empresa operadora coincide en 15 días hábiles para que emita pronunciamiento independientemente de la materia reclamable contemplada en sus normativas. Siendo así, Argentina cuenta con menores plazos con respecto a la emisión de resolución por parte del operador a comparación de los demás países, ya que ante reclamos por deficiencias e interrupción del servicio contará con tres (3) días hábiles, por reclamos por facturación cinco (5) días hábiles y ante otros reclamos diez (10) días hábiles. Por consiguiente, España aparentemente viene a ser el país con mayor plazo estimado para que la empresa operadora emita una respuesta con un plazo de 30 días calendario, siendo contabilizado en su totalidad en un mes, por lo que se descarta ello.

Finalmente, en nuestro país, se tienen como plazos 8 días hábiles en reclamos por: calidad e idoneidad en la prestación del servicio, veracidad de la información, suspensión, corte o baja injustificada del servicio, falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario, etc. Hasta en 20 días hábiles, cuando la materia verse por reclamos por: facturación cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5 % de la UIT, tarjetas de pago, instalación o activación del servicio, traslado del servicio y

hasta 25 días hábiles, en los demás casos (esto añadiendo los 5 días hábiles de notificación adicionales). Teniendo como resultado que en nuestro país las empresas operadoras cuentan con mayor plazo ya que son días hábiles, los comprendidos de lunes a viernes, sin considerar feriados o festivos, los sábados y los domingos se entienden como días inhábiles o no hábiles.

En relación al séptimo criterio sobre si procede un recurso de reposición contra la resolución de la primera instancia, tanto Perú, México, Argentina y España no aplican la figura del recurso de reconsideración, que consiste en que la misma autoridad administrativa que conoció el procedimiento y emitió el acto administrativo revise nuevamente el expediente y subsane errores.

Siendo así que, Colombia es el único país en aplicar esta figura en subsidio de apelación, ya que el usuario a la manifestación de su inconformidad en relación con la decisión tomada por el operador de telefonía y/o de internet frente a una queja presentada (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), solicita la revisión por parte del operador (recurso de reposición) y en forma subsidiaria la revisión y decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio (recurso en subsidio de apelación).

Por consiguiente, sobre el octavo criterio, en relación a qué procede si el usuario y/o abonado no se encuentra de acuerdo con la respuesta a su reclamo o cuando la empresa operadora no emite resolución alguna, Perú es el único país con las denominaciones claras sobre lo que consiste un recurso de apelación que es la figura que se utiliza cuando el usuario no se encuentra conforme con la respuesta emitida por parte de la empresa

operadora así como ante la figura de la queja, que opera cuando haya operado el silencio administrativo positivo, ante una suspensión o corte del servicio durante el procedimiento de reclamo, por el requerimiento de pago del monto reclamado; o por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo, por la negativa de la empresa operadora a recepcionar el reclamo, recurso o queja; o por la negativa a otorgar el número correlativo de identificación del reclamo, recurso o queja y ante cualquier otro defecto de tramitación que implique una trasgresión normativa durante el procedimiento de reclamo. Siendo así, en el caso de México, Argentina y España el usuario directamente deberá presentar su reclamo ante el organismo competente para conocer y resolver, en segunda instancia administrativa, los reclamos y quejas de los usuarios contra las empresas operadoras, sin mediar la empresa operadora.

Finalmente, tanto en Perú y Colombia el usuario debe presentar ya sea un recurso de apelación, queja, o trasladar el inconveniente hacia una segunda instancia en la vía administrativa a efectos de que en un plazo determinado el organismo competente recepcione el expediente que contenga toda la información correspondiente al procedimiento de reclamo desde su inicio. Asimismo, como noveno criterio en relación a los plazos de remisión o presentación de recurso de apelación y queja, tras analizar la ficha normativa, se verifica que, en México, Argentina y España no existe dentro de su normativa un plazo estimado para ello, ya que se presenta los trámites en 2° instancia ingresan directamente ante el organismo competente para conocer los reclamos relacionados a los servicios públicos de telecomunicaciones. Siendo así, en Colombia, la empresa operadora trasladará al organismo competente todos los documentos desde el

inicio del procedimiento de reclamo, en un plazo de cinco (5) días hábiles tanto en casos de no contestación oportuna al reclamo como por disconformidad con la respuesta emitida por el operador.

Finalmente, nuestro país, para los casos en el que, el usuario presenta su disconformidad por la respuesta emitida por parte del operador ante su reclamo inicialmente interpuesto, la empresa contará con cinco (5) días hábiles, asimismo, ante la falta de respuesta oportuna al reclamo que interpone el usuario, la empresa operadora contará con tres (3) días hábiles para trasladarlos al organismo competente.

Siendo así, el décimo criterio sobre la 2º instancia, se tiene que, en su totalidad los 5 países cuentan con un organismo competente para conocer reclamos no resueltos en la 1º instancia, no estando por consiguiente conforme el usuario con ello. Sin embargo, es preciso mencionar que en México existe una particularidad, ya que, se da la potestad al usuario de que si el usuario no quisiera interponer su reclamo a través de la plataforma “Soy Usuario” podría ir directamente a la Procuraduría Federal del Consumidor, que es, como el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, ya que este primero fue creada para promover y proteger los derechos del consumidor, fomentar el consumo inteligente y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores y sobre el último protege los derechos de los consumidores y fomenta en la economía peruana una cultura de leal y honesta competencia. Como onceavo criterio, en relación a los plazos para interponer recursos y/o quejas, tras analizar la ficha normativa, se verifica que, México es el único país que no cuenta con un plazo establecido en su normativa. Siendo los demás países materia de

estudio cuentan con plazos diferentes tipificadas en su normativa, por ejemplo, en Perú el plazo para interponer un recurso de apelación no deberá exceder de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación al usuario sobre la resolución de primera instancia, así como en los casos en los que se solicite declarar que ha operado el silencio administrativo positivo, el usuario cuenta con un plazo de hasta 1 año, contados desde la fecha en que se le debió notificar la resolución de su reclamo. La queja por no permitir la presentación de reclamo puede ser presentada en tanto subsista la mencionada transgresión. Asimismo, en Argentina, el usuario cuenta con 30 días hábiles a efectos de acudir al Ente Nacional de Comunicaciones (organismo regulador) una vez vencido el plazo de respuesta con los que cuenta o posterior al plazo de respuesta al reclamo y sea este quien emita la resolución final. Finalmente, en España, el usuario cuenta con tres (3) meses a efectos de acudir a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones (organismo regulador) y así proceder a presentar una reclamación, esto, una vez vencido el plazo de respuesta con los que cuenta o posterior al plazo de respuesta al reclamo y sea este quien emita la resolución final.

Como último criterio sobre los plazos de resolución en 2° instancia, se tiene que, México es el único país que tanto en su normativa como a través de su página web no cuenta con un plazo establecido para que la Procuraduría Federal del Consumidor en 2° instancia emita un pronunciamiento final.

Por consiguiente, Perú es el único país que tiene los plazos bien estructurados según el tipo de trámite. Siendo así, que el OSIPTEL cuenta hasta con veinte (20) días hábiles, en los reclamos por: suspensión, corte o baja injustificada del servicio, tarjetas de pago,

traslado del servicio, falta de entrega del recibo, etc. Hasta treinta (30) días hábiles, en los demás casos. En el caso de la figura de la queja, esta será resuelta en el plazo de 15 días hábiles contados desde el día siguiente a la fecha de su recepción por el TRASU.

Asimismo, Argentina también cuenta con un plazo diferente de 30 días hábiles a efectos de que el Ente Nacional de Comunicaciones emita una resolución final sobre el reclamo inicialmente colocado ante el operador.

Finalmente mencionar que el país con mayor plazo con el que cuenta el organismo pertinente (Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales) es España, quien cuenta 6 meses para que emita en 2º y última instancia una respuesta sobre el fondo del asunto referido al reclamo interpuesto ante su operador el cual hasta la fecha no ha sido solucionado.

### **Justificación**

En la teoría, busco contribuir a la literatura de la rama de Derecho de Telecomunicaciones, debido a que en nuestro país nos existen muchas doctrinas sobre un análisis y estudio detallado de lo que conlleva ello, viéndose vacíos en la práctica y en la propia legislación que resulta ser escasa, considerando su importancia, debido a que cada vez se acentúan diversos temas con mayor énfasis.

Y en la práctica busco brindar información en un contexto entendible sobre aquellas causales que motivan a la empresa operadora a no realizar la contestación oportuna de los reclamos interpuestos por los usuarios que utilizan el servicio de telecomunicaciones, así

como si esto implicase una vulneración a sus garantías mínimas. Así como si fuera aplicable una mejora legislativa con relación al flujo de atención de reclamos.

### **Limitaciones**

No existe mucha jurisprudencia y/o doctrina con relación al tema de investigación, es decir al Derecho de las Telecomunicaciones bajo la variable elegida. Asimismo, contamos con una escasa legislación en relación con esta rama.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuáles son las causas que generan una vulneración al debido procedimiento de reclamos reflejados en los expedientes de queja y de apelación correspondientes al año 2021 en el sector de las telecomunicaciones?

### **1.2.2 Problemas específico**

a) ¿Cuáles son los factores internos que vulneran al debido procedimiento de reclamos reflejados en los expedientes de queja y de apelación correspondientes al año 2021 en el sector de las telecomunicaciones?

b) ¿Cuáles son los factores externos que vulneran del debido procedimiento de reclamos por parte de las empresas operadoras?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Señalar las causas que generan una vulneración al debido procedimiento de reclamos reflejados en los expedientes de queja y de apelación correspondientes al año 2021 en el sector de las telecomunicaciones

### **1.3.2 Objetivo específico**

- a) Determinar cuáles son los factores internos que vulneran al debido procedimiento de reclamos reflejados en los expedientes de queja y de apelación correspondientes al año 2021 en el sector de las telecomunicaciones.
- b) Precisar cuáles son los factores externos que vulneran del debido procedimiento de reclamos por parte de las empresas operadoras.

## **CAPÍTULO II: METODOLOGÍA**

### **2.1 Tipo de Investigación**

#### **2.1.1. Enfoque**

La presente investigación se define como cualitativa, del cual Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que se debe utilizar la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de la interpretación de estas, así mismo esta se guía por áreas o temas significativos de investigación. El enfoque es cualitativo también porque (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018, pág. 49) que se debe partir con el planteamiento del problema de investigación, empleando un razonamiento lógico e inductivo y, a través de la realidad que genera dicha problemática, se podrá analizar y recabar información mediante el análisis documental y las entrevistas que se obtengan. En este caso, para nuestro trabajo de investigación partimos del análisis de los expedientes elegidos con orientación de la aplicación del silencio administrativo (el fenómeno) para luego inferir el tipo de relación que existe entre éste y la vulneración al debido procedimiento administrativo. (Hernández-Sampieri, 2014).

#### **2.1.2. Diseño de Investigación**

El diseño a abordar es el diseño de investigación-acción, del cual tiene por finalidad resolver problemáticas y mejorar prácticas concretas. Se centra en aportar información que guíe la toma de decisiones para programas, procesos y reformas estructurales. Son aquellos donde se interviene (se producen cambios) al mismo tiempo que se investiga. Los

pilares sobre los cuales se fundamentan los diseños de investigación-acción son: 1) los participantes que están viviendo un problema son los que están mejor capacitados para resolverlo. 2) La conducta de estas personas está influida de manera importante por el entorno natural.

## **2.2. Población y Muestra**

En virtud a nuestro objetivo general: “Señalar las causas que generan una vulneración al debido procedimiento de reclamos reflejados en los expedientes de queja y de apelación correspondientes al año 2021 en el sector de las telecomunicaciones”, se han determinado los siguientes puntos respecto de los objetivos específicos:

- ✓ Respecto de nuestro primer objetivo de investigación “Determinar cuáles son los factores internos que vulneran al debido procedimiento de reclamos reflejados en los expedientes de queja y de apelación correspondientes al año 2021 en el sector de las telecomunicaciones” nuestra población y muestra es la siguiente:

a) Población:

Se solicitó al OSIPTEL información detallada sobre los expedientes del año 2021 entre ellos: apelaciones y quejas a través de la Solicitud de Acceso a la Información Pública.

Teniendo la respuesta de la entidad vía correo electrónico en el cual se adjuntó bajo el programa Excel en un cuadro debidamente estructurado un total de 96133 expedientes de los cuales se encontraban recursos de apelaciones y quejas.

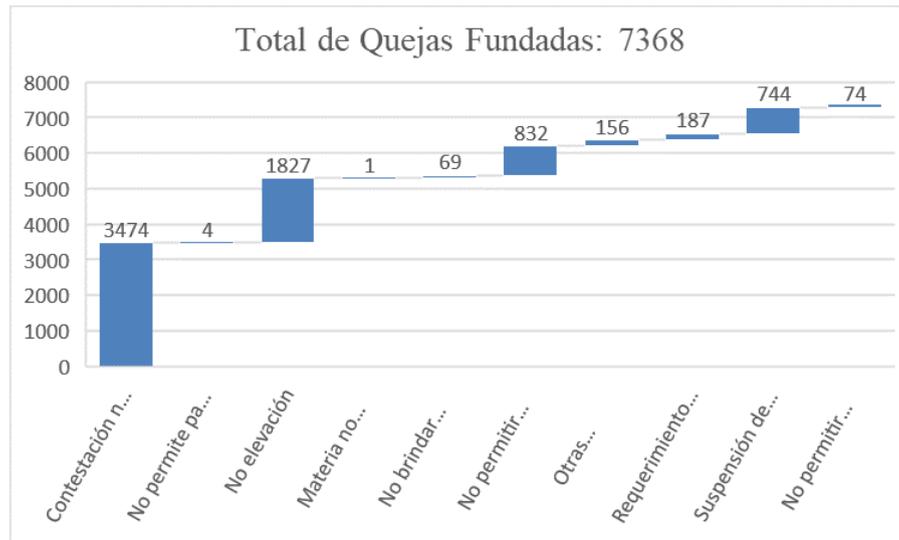
Siendo así, analizamos aquellos expedientes de Queja con sentido

“Vulneración al debido procedimiento de reclamos reflejados en los expedientes de queja y apelación correspondientes al año 2021 en el sector de las telecomunicaciones”

FUNDADO, a efectos de ir acercándonos al objeto materia de investigación, teniendo como resultado la cantidad de: 7368 expedientes.

### Figura 6

Total de Quejas Fundadas: 7368



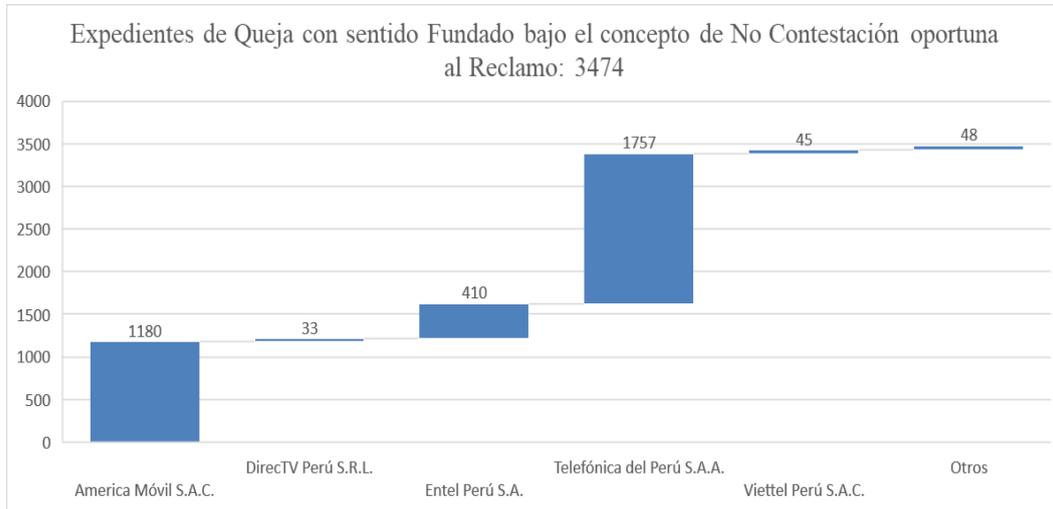
Fuente y Elaboración: Propia

Por consiguiente, se seleccionó solo la variable materia de estudio sobre el concepto de no contestación oportuna de reclamos que da como resultado un total de 3474 expedientes, los cuales fueron declarados FUNDADOS, estos fueron divididos dependiendo la empresa operadora a la cual haya sido presentadas.

### Figura 7

Expedientes de Queja con sentido Fundado bajo el concepto de No Contestación oportuna al Reclamo: 3474

“Vulneración al debido procedimiento de reclamos reflejados en los expedientes de queja y apelación correspondientes al año 2021 en el sector de las telecomunicaciones”

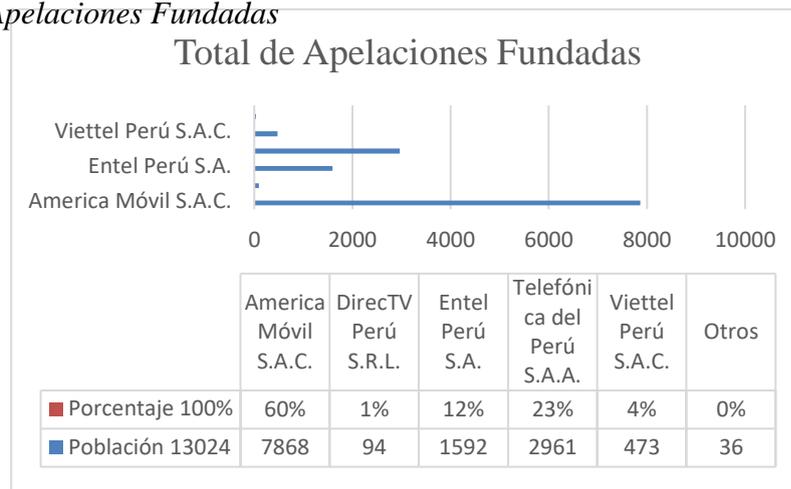


Fuente y Elaboración: Propia

Finalmente, analizamos aquellos expedientes de Apelación con sentido FUNDADO, a efectos de ir acercándonos al objeto materia de investigación, teniendo como resultado la cantidad de: 13024 expedientes.

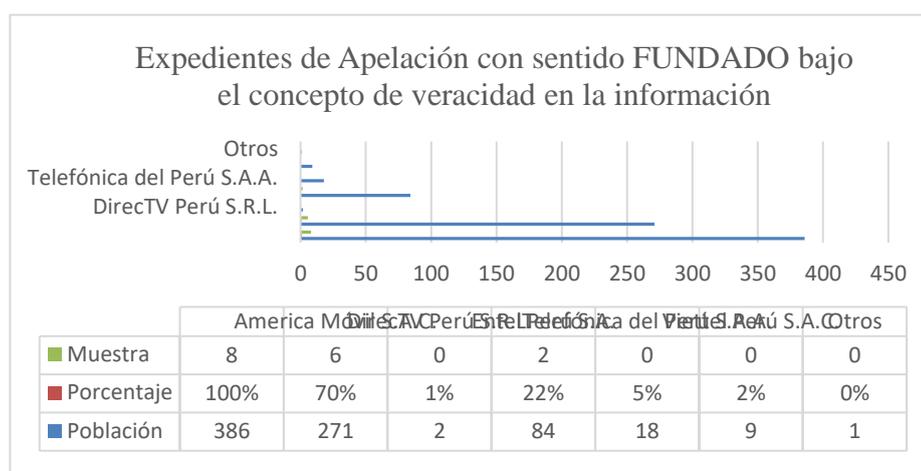
**Figura 8**

*Total de Apelaciones Fundadas*



Fuente y Elaboración: Propia

Por consiguiente, se seleccionó solo de veracidad en la información que da como resultado un total de 386 expedientes, los cuales fueron declarados FUNDADOS, estos **Figura 9** fueron divididos dependiendo la empresa operadora a la cual haya sido presentadas. *Expedientes de Apelación con sentido FUNDADO bajo el concepto de veracidad en la información*



*Fuente y Elaboración: Propia*

- b) Muestra: está compuesta por 40 expedientes de queja con sentido: FUNDADO bajo el concepto de no contestación oportuna al reclamo emitidos a través del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL.

**Tabla 5**

*Muestra compuesta por 40 expedientes de queja con sentido: FUNDADO bajo el concepto de no contestación oportuna al reclamo*

		<b>Población</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Muestra</b>
		<b>3474</b>	<b>%</b>	<b>40</b>
<b>Empresa operadora</b>	America Móvil S.A.C.	1180	34%	14
	DirecTV Perú S.R.L.	33	1%	0
	Entel Perú S.A.	410	12%	5
	Telefónica del Perú S.A.A.	1757	51%	20
	Viettel Perú S.A.C.	45	1%	0
	Otros	48	1%	1

*Fuente y Elaboración: Propia*

Asimismo, está compuesta también por 8 expedientes de Recurso de Apelación con sentido: FUNDADO bajo el concepto de veracidad en la información emitidos a través del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL.

### **Tabla 6**

*Expedientes de Recurso de Apelación con sentido: FUNDADO bajo el concepto de veracidad en la información*

<b>Concepto: Veracidad de la información</b>		<b>Población</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Muestra</b>
		<b>386</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>
<b>Empresa operadora</b>	America Móvil S.A.C.	271	70%	6
	DirecTV Perú S.R.L.	2	1%	0
	Entel Perú S.A.	84	22%	2
	Telefónica del Perú S.A.A.	18	5%	0
	Viettel Perú S.A.C.	9	2%	0
	Otros	1	0%	0

*Fuente y Elaboración: Propia*

- ✓ Sobre nuestro segundo objetivo de investigación “Precisar cuáles son los factores externos que vulneran del debido procedimiento de reclamos por parte de las empresas operadoras” nuestra población y muestra es la siguiente:

a) Población:

Tres cientos ochenta y seis (386) expedientes de recurso de apelación expedidas por el tribunal del OSIPTEL. Encuesta a 100 usuarios sobre la presente investigación. Entrevista a 5 profesionales que conocen la materia de estudio y han laborado en el OSIPTEL.

b) Muestra:

Ocho (8) expedientes sobre recurso de apelación, pasando por los siguientes criterios:

- Para la jurisprudencia seleccionada se tomó en cuenta el que debe ser jurisprudencia emitida por el órgano estatal competente en el Perú y/o especializados en contingencias y controversias de la materia y pueda emitir un pronunciamiento válido y eficaz.

- Empresas operadoras con mayor incidencia en relación al concepto de veracidad de la información.

Del total de 100 usuarios respondieron 72 de ellos, bajo los siguientes criterios:

- Tener un servicio vinculado a las telecomunicaciones
- Validar su consentimiento al ser utilizada la encuesta para un trabajo de investigación
- Haber presentado alguna vez un reclamo sobre algún servicio en el sector de las telecomunicaciones.
- Siendo así, se eligió también a dos (2) profesionales del Derecho que conozcan o se encuentren laborando en el sector de las telecomunicaciones con el criterio suficiente para emitir un juicio al respecto y así poder concluir sobre el anterior y el presente objetivo, tomándose en cuenta los siguientes criterios:
  - ❖ Ser profesional titulado del área del Derecho
  - ❖ Ser profesional que trabaje dentro del sector público
  - ❖ Ser profesional con un mínimo de 3 años de experiencia desde la obtención del título de abogado
  - ❖ Ser profesional que haya visto en lo amplio de su experiencia temas relacionados a nuestra investigación o cuente con una opinión marcada respecto de nuestra investigación

## 2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

**Tabla 7**

*Técnicas empleadas*

	<b>Objetivo Específico 1</b>	<b>Objetivo Específico 2</b>
<b>Técnica</b>	Recolección jurisprudencial, entrevista.	Recolección jurisprudencial, doctrinaria y entrevista. Encuesta

*Fuente y Elaboración: Propia*

### 2.3.1 Instrumentos

Para la recolección de los datos del primer objetivo específico de la investigación, se empleó:

#### **Guía de análisis documental**

Con la finalidad de precisar este objetivo se hará uso de una guía de análisis instrumental, la cual proporcionará la información obtenida de los expedientes administrativos de reclamos en 2º instancia.

#### **Guía de entrevista estructurada**

La entrevista que se desarrolló en la presente investigación será estructurada y se llevó a cabo con una guía de entrevista estructurada, la cual detalla que preguntas se emplearán y el orden de estas que coadyuvaron a la realización correcta de la entrevista (Anexo X), tomándose como criterios principales la profesión, el campo en el cual el profesional desarrolla sus actividades y si efectivamente en algún momento de su vida profesional, había visto estos temas, cabe resaltar, que los expertos y/o profesionales seleccionados fueron llamados a la presente investigación en función a su función laboral en el sector público.

Siendo así, para la recolección de datos del segundo objetivo específico de investigación, se empleó la guía de análisis documental, guía de entrevista estructurada así como:

### **Esquema de encuestas**

A usuarios que cuentan con los diversos servicios de telecomunicaciones ofrecidos por las empresas operadoras

### **2.3.2. Matriz de Consistencia**

La matriz de consistencia de la presente investigación se encuentra en el Anexo 1 de la presente, y en estricto, busca explicar la coherencia entre nuestro tema de investigación, nuestro problema específico y nuestro objetivo de investigación.

### **2.4. Procedimiento de recolección, tratamiento y análisis de datos**

Para la recolección de datos se visitó las siguientes páginas web de Google Académico, Scielo, y otros. Asimismo libros de autores nacionales e internacionales para compilar antecedentes, marco teórico.

#### **a) Procedimiento para el Primer Objetivo Específico de Investigación**

En relación al primer objetivo específico de la investigación, se empleó una Ficha de Recolección jurisprudencial. Siendo así, se fue descartando según el criterio materia de la presente investigación, tomando como elección el concepto, sentido y tipo de expediente, para de esta manera probar su relevancia y se pueda tomar en cuenta para el análisis de resultados e incluso discusión de nuestra investigación. Se decidió por realizar un cuadro seleccionando solo la variable materia de estudio que es la no contestación oportuna de reclamos que da como resultado un total de 3474 expedientes, de los cuales se eligieron 40 de ellos de forma aleatoria,

esto según el Anexo N° 2. Asimismo, en relación a los expedientes de Recurso de Apelación, se decidió por realizar un cuadro seleccionando solo el concepto de veracidad en la información que da como resultado un total de 386 expedientes, de los cuales fueron divididos dependiendo la empresa operadora a la cual haya sido presentadas, eligiéndose 8 de ellos de forma aleatoria, esto según el Anexo N° 3. Finalmente, se entrevistó a 2 especialistas en el rubro

#### **b) Procedimiento para el Segundo Objetivo Específico de Investigación**

En relación del segundo objetivo específico de investigación, se empleó una Ficha de Recolección jurisprudencial así como una guía de entrevista estructurada a expertos en la materia. Así como una encuesta dirigida a usuarios que utilizan diversos servicios de telecomunicaciones. Se buscó analizar 8 expedientes referidos al Recurso de Apelación bajo la materia de veracidad en la información.

Finalmente, se entrevistó a 2 especialistas en el rubro así como se encuestó a 72 personas a efectos de obtener información sobre la materia de estudio. Las entrevistas de manera inicial iban a ser realizadas por grabación, pero por falta de tiempo de los especialistas y por la coyuntura actual decidieron responder a las preguntas de este bajo el programa Microsoft Office Word, para ser nuevamente enviados y así poder ser utilizados en este trabajo de investigación.

### **2.5. Aspectos Éticos**

Se consideraron diversos principios jurídicos y éticos, esto en relación a la originalidad y la propiedad intelectual (derechos de autor). Por lo que, se registró las fuentes bibliográficas y/o electrónicas consultadas, en este punto, se precisa que se emplearon fuentes de carácter público y abiertas, misma que se encuentra en páginas web de contenido científico y legislativo, así como libros, trabajos de investigación (nacionales

y extranjeros), reportes de diversas instituciones tanto de Perú como a nivel comparado a partir de los países seleccionados, haciendo el uso correcto de las citas APA (American Psychological Association) para aquellos casos en los que correspondía. Por consiguiente, se señala que, bajo ninguna circunstancia se ha tomado ningún argumento o concepto de tales documentos como de propia autoría.

Finalmente, en relación a las entrevistas, se puso en conocimiento de los profesionales la finalidad de la entrevista y que la misma se realizaba en razón de la presente investigación; en ese sentido, con la premisa de respetar las opiniones de los entrevistados se hizo mención que su participación en la entrevista es de suma relevancia para el trabajo en curso, reservando y protegiendo los datos otorgados así como cuidando su opinión y participación en la presente investigación, cabe precisar que la entrevista semiestructurada tiene un contenido de ocho (08) preguntas y que las mismas fueron presentadas a tres expertos diferentes en el año 2022, para la presente investigación únicamente se ha empleado las preguntas y la opinión de este mismo grupo.

### **CAPÍTULO III: RESULTADOS**

Los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación son los encargados de comprobar el objetivo general y específico adoptado tanto por los artículos, el análisis realizado a los 40 expedientes elegidos como por la entrevista realizada a los expertos en la materia.

#### **3.1. Objetivo General: Señalar las causas que generan una vulneración al debido procedimiento de reclamos reflejados en los expedientes de queja y apelación correspondientes al año 2021 en el sector de las telecomunicaciones.**

Se logró determinar las causas que conllevan a la vulneración del debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna de los reclamos de usuarios desde la perspectiva de nuestros profesionales del Derecho, así como también a partir de lo observado en la legislación, de esta manera tenemos que, se involucran factores internos y externos que dan paso a ello, siendo la falta de una correcta notificación del acto administrativo, la debida motivación en las resoluciones y la información deficiente que transmiten los asesores a los diferentes usuarios.

#### **3.2 Sobre el primer objetivo específico: Determinar cuáles son los factores internos que vulneran al debido procedimiento de reclamos reflejados en los expedientes de queja y apelación correspondientes al año 2021 en el sector de las telecomunicaciones.**

Para ello, en primer lugar, se seleccionó 40 expedientes de los 3474 declarados FUNDADOS, encontrados bajo el concepto de no contestación oportuna.

#### **Tabla 8**

*Expedientes elegidos de los 3474 declarados FUNDADOS*

		<b>Población</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Muestra</b>
		<b>3474</b>	<b>%</b>	<b>40</b>
<b>Empresa operadora</b>	America Móvil S.A.C.	1180	34%	14
	DirecTV Perú S.R.L.	33	1%	0
	Entel Perú S.A.	410	12%	5
	Telefónica del Perú S.A.A.	1757	51%	20
	Viettel Perú S.A.C.	45	1%	0
	Otros	48	1%	1

Analizando que la empresa operadora con mayor incidencia en no responder dentro del plazo estimado los reclamos interpuestos por parte de usuarios es Movistar (Telefónica del Perú S.A.A.), seleccionando un total de 20 expedientes.

Siendo así, nos percatamos que la empresa en mención, si bien es cierto emitió la resolución donde se brindaba respuestas a los reclamos interpuestos, al momento de brindar los descargos pertinentes adjuntaron un cargo de notificación donde se visualizaba 2 visitas a la dirección física los usuarios, la empresa no dejaba un aviso previo de la 2º visita a ser realizada tal y como se menciona en el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones en su Art. 36-B.

Sin embargo, en otros casos simplemente no se acreditó haber expedido la respuesta al reclamo en la cual la carga de la prueba estaba a cargo de la propia empresa, teniéndose por

cumplida lo que refiere el Art. 34-B del mismo reglamento, en relación a la aplicación del Silencio Administrativo Positivo.

Siendo así se corrobora que en la mayoría de casos es el usuario quien realiza la elevación de oficio de queja, ya que la empresa operadora no cumplió con la obligación de elevarlo al TRASU (Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios) dentro del plazo estimado que es dentro de los 3 días hábiles siguientes de interpuesta la queja. En segundo lugar, tenemos a la empresa Entel Perú S.A. del cual elegimos 5 expedientes de queja presentados por haber operado el Silencio Administrativo Positivo, esto según el Art. 70 del reglamento. Se corrobora que en la mayoría de casos la empresa no adjuntó al TRASU como descargo la resolución emitida en 1° instancia, lo que se traduce en que no se formuló la respuesta al reclamo interpuesta por los usuarios, declarando por ello FUNDADOS las quejas.

En segundo lugar, analizamos los 14 expedientes elegidos por parte de la empresa Claro (América Móvil S.A.A.), del cual se colige que, en su mayoría señalan al TRASU que, si emitieron las resoluciones en respuesta a los reclamos interpuestos, así como realizando la notificación autorizada por los usuarios a través de vía electrónica, no pudiéndose realizar la entrega según información del acuse de recibo. Por lo que conforme a la normativa vigente se decidió por notificar al domicilio registrado por el abonado adjuntado por ello la carta notificada vía notarial bajo puerta. No siendo esto válido ya que, debió dejarse un aviso previo de la 2° visita.

Por otro lado, encontramos que la empresa emitía las resoluciones de 1° instancia, pero sin adjuntar el acuse de recibo que acredite debidamente que se ejecutó con la notificación vía correo electrónico. Por consiguiente, se observa que en otros casos la dirección domiciliaria del

usuario registrada en el formulario de reclamo no coincidía con el del cargo de notificación, generándose la certeza de que no fue realizada la notificación correctamente.

Por último, elegimos 1 expediente de queja por parte de la empresa Bitel (VIETTEL PERÚ S.A.C.), del cual se tiene que, en los descargos emitidos se encuentra emitida la resolución que da respuesta al reclamo interpuesto por el usuario. Sin embargo, no elevaron el acuse de recibo correspondiente que acredite la notificación de la citada resolución al correo electrónico.

Por otro lado respecto a los 8 expedientes de recurso de apelación elegidos, se observa la falta de una debida motivación del cual se inmersa los artículos 3° y 6° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, los cuales establecen que uno de los requisitos de validez de los actos administrativos es una adecuada y suficiente motivación, la misma que deberá ser expresa y mediante una relación directa de los hechos probados relevantes del caso específico y la exposición de las razones jurídicas y normativas que, con referencia directa a los anteriores, justifican el acto adoptado. No siendo admisibles como motivación la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que, por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencias, no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto.

En ese mismo sentido, el artículo 33° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, señala que, las resoluciones expedidas por las empresas operadoras y por el TRASU deben cumplir, entre otros, con:

1.- Encontrarse debidamente motivadas, incluyendo expresamente los hechos relevantes del caso específico y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten la

decisión, así como su correspondiente valoración. La motivación cuando corresponda, puede sustentarse en la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de informes o similares obrantes en el expediente, los cuales constituirán parte integrante de las respectivas resoluciones y serán notificadas conjuntamente con éstas.

Atendiendo al Principio del Debido Procedimiento, las empresas operadoras en las resoluciones que resuelvan los reclamos de los usuarios no sólo deben indicar los medios probatorios que sustentaron su decisión, sino también especificar como se actuó cada medio probatorio en el caso concreto, a efectos de que los usuarios no se vean afectados en su derecho a la defensa.

Por lo que, el TRASU señaló en algunos de los expedientes que la empresa operadora no acreditó los hechos que sustenten su decisión (ya que en 1° instancia declaró infundado el reclamo de un usuario). Asimismo, encontramos en un expediente que la empresa operadora en la resolución de 1° instancia indicó que el reclamante solicitó la renovación de su servicio un 23 de noviembre de 2020, no habiendo elevado el mecanismo de renovación ni el acuerdo adicional de equipo, a fin de verificar si se informó sobre las condiciones y características del servicio, en específico, la cuota de equipo y las ofertas vigentes al momento de la renovación.

También se ha establecido que toda persona tiene derecho a recibir la información pertinente para:

- 1.- Elegir adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones; y
- 2.- Realizar un consumo adecuado de dichos servicios.

Asimismo, dicho artículo establece que la empresa operadora está obligada a brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en la que sea solicitada, información clara, veraz, detallada precisa, como mínimo sobre:

- a) El plazo del contrato de prestación de servicios, causales de resolución anticipada, penalidades, si las hubiera y sus consecuencias o alcances económicos;
- b) El plazo y condiciones de los contratos adicionales a que hace referencia el artículo 16-A.

El objetivo de esta disposición es garantizar que los usuarios puedan recibir de la empresa operadora toda la información necesaria que les permita tomar sus decisiones o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación o utilización del servicio. En ese sentido, resulta relevante señalar que, el mecanismo de contratación es uno de los documentos que acreditaría el cumplimiento de la obligación de informar y; además, que la información fue brindada de manera clara, veraz, detallada y precisa. Dicho documento escrito o constar la aceptación expresa en caso de ser un audio o video, entre otros; debiendo, además, cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 118° del TUO de las Condiciones de Uso.

Por otro lado también se advierte que, la empresa operadora en algunas resoluciones de 1° instancia no se pronunció puntualmente sobre la pretensión y argumentos dados por el reclamante, ni actuó el medio de prueba idóneo aplicable al caso concreto, como audio de la comunicación al call centre realizada por el reclamante a fin de verificar la información brindada por parte de la asesora comercial y desvirtuar las afirmaciones señaladas en el reclamo.

Siendo así también el artículo 6° del TUO de Condiciones de Uso establece que, la empresa operadora está obligada a entregar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que se le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo sobre:

...

*(vi) La periodicidad de la facturación*

Finalmente, cabe precisar que, de acuerdo con la Relación de Medios Probatorios aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, la carga probatoria corresponde a las empresas operadoras (Resolución N° 001-2012-MP/TRASU/ST-OSIPTEL, 2012)

Finalmente, se seleccionó 8 expedientes de los 386 declarados FUNDADOS, encontrados bajo el concepto de veracidad en la información.

**Tabla 9**

*Expedientes elegidos de los 386 declarados FUNDADOS*

		<b>Población</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Muestra</b>
		<b>13024</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>
<b>Empresa operadora</b>	America Móvil S.A.C.	7868	60%	5
	DirecTV Perú S.R.L.	94	1%	0
	Entel Perú S.A.	1592	12%	1
	Telefónica del Perú S.A.A.	2961	23%	2
	Viettel Perú S.A.C.	473	4%	0
	Otros	36	0%	0

### **3.3 Sobre el segundo objetivo específico: Precisar cuáles son los factores externos que vulneran del debido procedimiento de reclamos por parte de las empresas operadoras.**

Para este objetivo se analizó 8 expedientes de Recurso de Apelación en la cual se denotaba algunas causas externas que demuestran que las empresas operadoras vulneran el debido procedimiento de reclamos en el sector de las telecomunicaciones, así como el resultado obtenido de una encuesta realizada a 72 usuarios pertenecientes a distintas empresas operadoras.

a) Respecto a los expedientes de recurso de apelación:

Se eligieron 8 expedientes bajo la materia de veracidad en la información, en la cual se observó que en su mayoría no se habría informado adecuadamente sobre las ofertas realizadas por los asesores de las distintas empresas operadoras, así como no informaron correctamente al usuario por ejemplo que el equipo que había adquirido tendría un costo mensual esto a la renovación del mismo no teniendo un costo adicional y que más bien se le duplicarían sus gigas. Por otro lado también tenemos que, se colige que, los asesores no informaron correctamente a cerca de la migración de su plan contratado, o al migrar no se le informó oportunamente al usuario que podría ser posible de un cobro por penalidad.

También encontramos que, asesores brindan información distinta a lo que ciñe en la realidad, por ejemplo mencionarle a un usuario que podría recuperar su servicio habiendo pasado el tiempo indicado para realizar ello, no pudiendo en la realidad ejecutarlo, esto bajo la vía de call center.

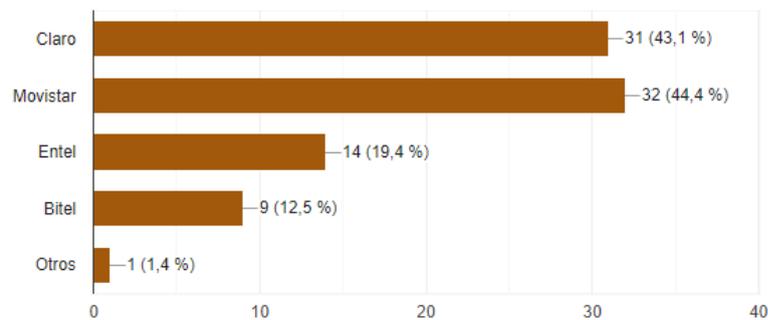
Asimismo, el usuario también señaló que no se le brinda información certera respecto a los importes pendientes de pago que mantiene con la empresa operadora así como la empresa operadora ofreció internet inalámbrico por internet cableado, lo cual aceptó y al solicitar la baja de su servicio le cobran una penalidad. Por lo que se advierte que, la empresa operadora en la resolución de primera instancia no actuó el medio de prueba idóneo aplicable al caso concreto, es decir, el “Mecanismo de migración”, a fin de verificar los términos y condiciones en las cuales adquirió el servicio.

b) Respecto a la encuesta realizada a 72 usuarios:

### Figura 10

*Porcentaje de usuarios afiliados a las distintas empresas operadoras*

1. ¿A qué empresa operadora se encuentra afiliado su servicio móvil, cable, internet, TRIO o DUO?  
72 respuestas



Respecto de la pregunta N° 1:

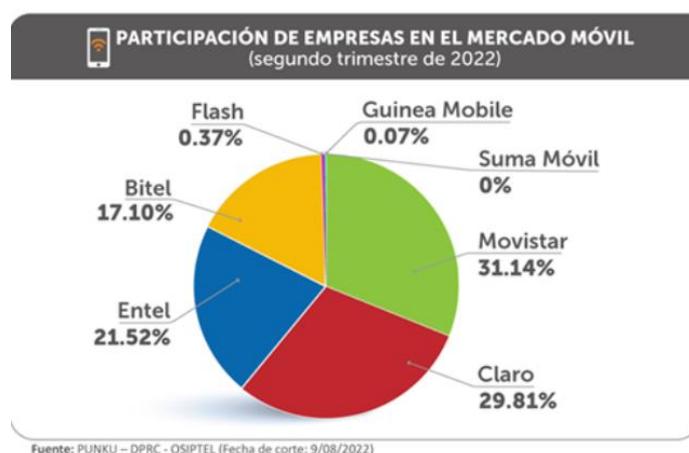
En relación a esta primera pregunta, encuestamos a 72 usuarios consultándole a que empresa operadora se encuentran afiliados sus servicios móviles, cable, internet, TRIO o DUO. A lo cual tenemos que, un 44,4% su servicio lo tiene afiliado a la empresa operadora Movistar;

un 43,1% a Claro; por otro lado el 19,4% de usuarios se encuentran afiliados a Entel; un 12,5% de encuestados tienen afiliados sus servicios a la empresa operadora Bitel y finalmente un 1,4% afiliados a otras empresas operadoras. Coligiéndose que, la empresa operadora con mayor arraigo en nuestro país es Movistar en primer lugar, Claro en segundo puesto, Entel como empresa operadora perteneciente al tercer lugar y como cuarto puesto a Bitel, entre otros.

Incluso esto avalado según los datos actualizados del portal informático PUNKU, pese a retroceder 0.24% de su cuota de mercado respecto a junio de 2021, Movistar registró 12 797 509 líneas móviles activas al cierre de junio de 2022 y continúa ocupando el primer lugar con el 31.14 % de participación. En segundo lugar, se ubica Claro con 12 253 404 líneas móviles y el 29.81 % de participación, lo que representó un crecimiento de 1.36 puntos porcentuales respecto a junio de 2021, siendo el único operador cuya cuota de mercado aumentó. Le siguen Entel (21.52 %) y Bitel (17.10 %) (OSIPTEL, 2022)

### Figura 11

*Participación de empresas en el mercado móvil correspondiente al segundo trimestre de 2022*



*Nota:* Tomado de Punku – DPRC - OSIPTEL

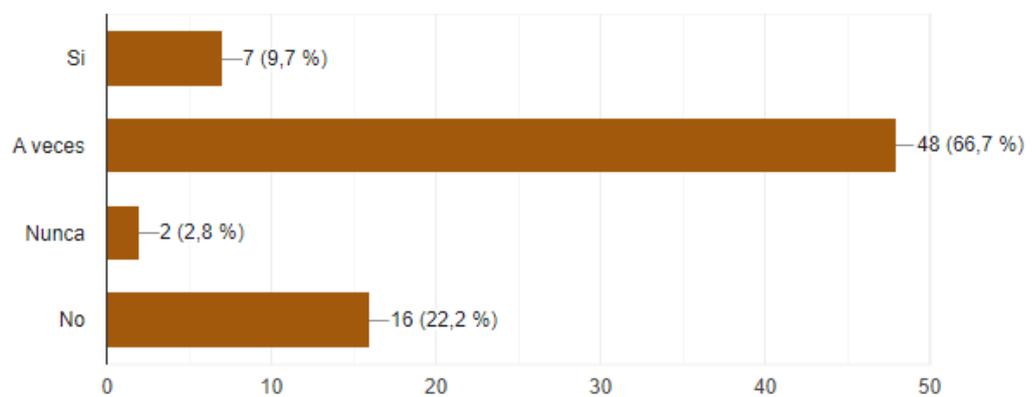
## Figura 12

*Porcentaje de usuarios que creen que las empresas operadoras brindan una correcta información cuando desea presentar algún reclamo, apelación o queja.*

2. ¿Cree que las empresas operadoras brindan una correcta información cuando desea presentar algún reclamo, apelación o queja?



72 respuestas



Sobre la pregunta N° 2:

Con respecto a esta pregunta, se consultó a los usuarios si creen que las empresas operadoras brindan una correcta información cuando pretenden presentar un reclamo, apelación o queja, a lo cual un 66,7% piensa que a veces las empresas operadoras brindan una correcta información sobre el mismo; un 22,2% no cree que los asesores brinden la información pertinente sobre ello; por otro lado, un 9,7% opina que las empresas operadoras si brindan una correcta información sobre la presentación de algún trámite en el procedimiento de reclamos y un 2,8% cree que nunca la empresa operadora brinda alguna información correcta sobre el mismo. Concluyéndose que, en su mayoría, los usuarios no confían en que los asesores de las distintas empresas operadoras brinden una información que permita a ellos guiarse de forma

oportuna tanto en el inicio, desarrollo y conclusión del procedimiento de reclamos, lo que nos lleva a pensar en que los asesores no son lo suficientemente capacitados para el puesto con el que cuentan que es orientar, guiar y ayudar a los usuarios o simplemente restringen ello. Perjudicando finalmente nuevamente al usuario.

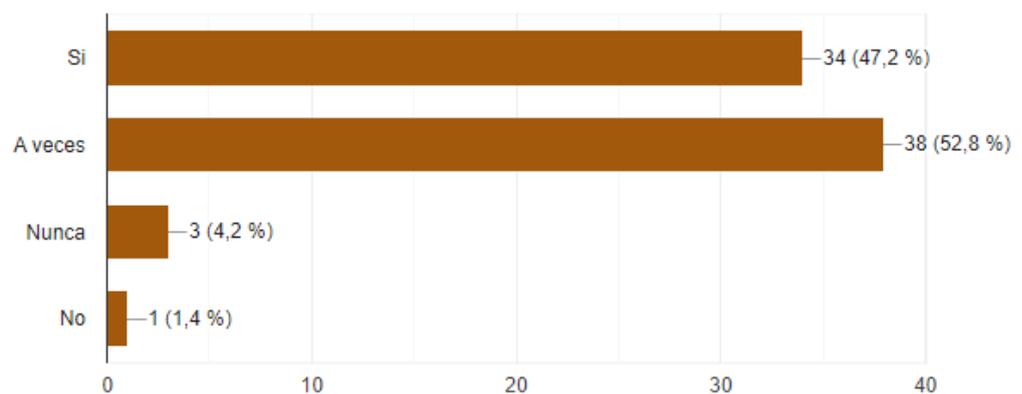
### Figura 13

*Porcentaje de usuarios que creen que las empresas operadoras omiten o restringen información que le es útil dentro del trámite de reclamos.*

vac

3. ¿Cree que las empresas operadoras omiten o restringen información que le es útil al usuario dentro del trámite de reclamos? [Copiar](#)

72 respuestas



Respecto de la pregunta N° 3:

En relación a la presente pregunta, se consultó a 72 usuarios si creen que las empresas operadoras omiten o restringen información que les es útil como usuarios dentro del trámite de reclamos. A lo cual tenemos que un 52,8% a veces percibe que los asesores ocultan u omiten brindar una información oportuna sobre el trámite general de reclamos; un 47,2% precisa que si creen que los asesores omiten o restringen información que le puede ser valiosa al usuario

para no ser inducido a error; un 4,2% nunca a percibido ello y un 1,4% no cree que los asesores le hayan ocultado o restringido información sobre el mismo. Siendo así se colige que, en su mayoría los usuarios perciben o denotan la falta o restricción sobre la información que deberían brindar los asesores de las distintas empresas operadoras dentro del procedimiento de reclamos, lo que nuevamente nos lleva a una asimetría de la información, ya que es el usuario la parte vulnerable como sujeto de este ámbito, debido a que no conoce a precisión todo lo que conlleva un procedimiento de reclamos como tal, teniendo por otro lado a los asesores que se asume son debidamente capacitados para orientar, guiar y ayudar al usuario no solo con los trámites de reclamos sino a tomar una decisión oportuna dentro de este ámbito, siendo entonces ellos la parte más informada sobre el mismo.

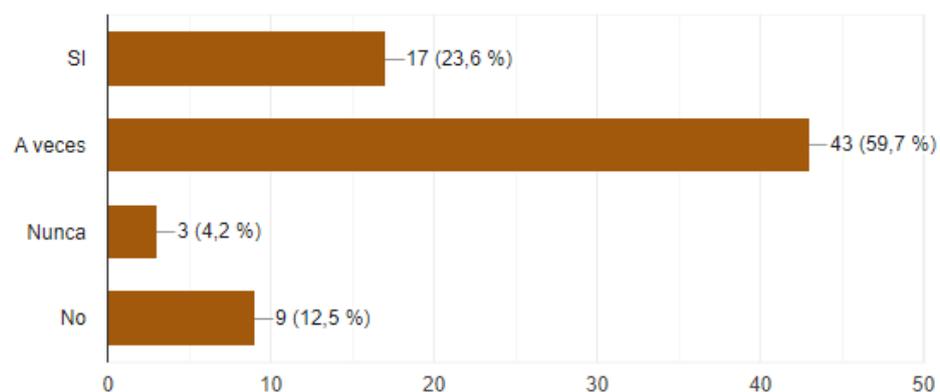
#### Figura 14

*Porcentaje de usuarios que cuando han intentado presentar un reclamo, apelación o queja, los asesores de las empresas operadoras lo han guiado e informado correctamente.*

4. ¿Cuándo ha intentado presentar un reclamo, apelación o queja, los asesores de las empresas operadoras lo han guiado e informado correctamente con ello?



72 respuestas



Sobre la pregunta N° 4:

Con respecto a la presente pregunta, se encuestó a los usuarios consultándoles si al momento de presentar un reclamo, apelación o queja, los asesores de las empresas operadoras los han guiado e informado correctamente sobre ello. A lo cual un 59,7% respondió que a veces fueron bien informados sobre el procedimiento de reclamos en general; un 23,6% sí fue orientador correctamente sobre ello; el 12,5% de usuarios no recibió la información correcta sobre la presentación de reclamos, quejas o apelaciones y finalmente un 4,2% nunca fue asesorado oportunamente por los asesores. Siendo así se concluye que, lamentablemente en su mayoría no son informados correcta y oportunamente sobre el inicio del procedimiento de reclamos en el sector de las telecomunicaciones, lo que causa una incomodidad y malestar al usuario ya que al no seguir un trámite correctamente puede provocar la demora en la solución del inconveniente que puede presentar.

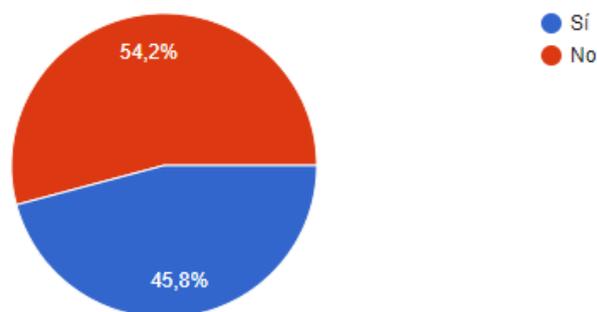
### Figura 15

*Porcentaje de usuarios que sabían si la empresa operadora no responde oportunamente un reclamo dentro de los días hábiles según normativa puede presentar una queja.*

5. ¿Sabía que, si la empresa operadora no responde oportunamente su reclamo dentro de los días hábiles según normativa, puede presentar una queja?

 Copiar

72 respuestas



Respecto a la pregunta N° 5

En relación a esta pregunta, se consultó a 72 usuarios sobre si sabía que en caso la empresa operadora no responda dentro del plazo oportuno su reclamo, podría presentar una queja. A lo cual un 54,2% señaló que no conocía dicho trámite a seguir en caso no tuviera respuesta su reclamo y un 45,8% sí sabía de dicho trámite. Siendo así se concluye que, en el caso de la mayoría de usuarios encuestados no conoce la figura de la queja en el procedimiento de reclamos en el sector de las telecomunicaciones, por lo que al no saber de ello en la práctica se convierte en un perjuicio para ellos ya que yo como usuario al no ver respuesta, y además al no saber que existe un organismo regulador que vela por mis derechos podría prestarse a malas interpretaciones, como el hecho de no sentirme protegida por el estado, sumado a que dicha información no se la brindan los asesores de las empresas operadoras.

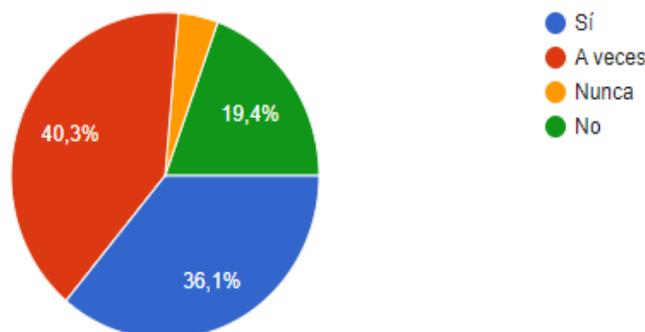
### Figura 16

*Porcentaje de usuarios que alguna vez al intentar presentar un reclamo, la empresa operadora lo ha inducido a error por la información deficiente brindada.*

6. ¿Alguna vez al intentar presentar un reclamo, la empresa operadora lo ha inducido a error por la información deficiente brindada?



72 respuestas



Sobre la pregunta N° 6

Con respecto a la pregunta en mención, se consultó a los usuarios sobre si alguna vez al intentar presentar un reclamo, la empresa operadoras lo ha inducido a error por información deficiente brindada. A lo cual un 40,3% a veces a sido mal informado sobre el procedimiento de reclamos, un 36,1% sí a sido inducido a error por parte de los asesores de las diferentes empresas operadoras, por otro lado, un 19,4% no tuvo una información deficiente que lo induzca a error al momento de presentar un reclamo y un 4% aproximadamente nunca pasó por esto. Se concluye que, en la mayoría de usuarios en alguna oportunidad de su vida fue mal informado de como iniciar, tramitar, o conocer que instancias existen dentro del procedimiento de reclamos, esto por parte de los asesores representantes de empresas operadoras, los cuales deberían estar capacitados y aptos para poder ayudar al usuario y guiarlo correcta y oportunamente.

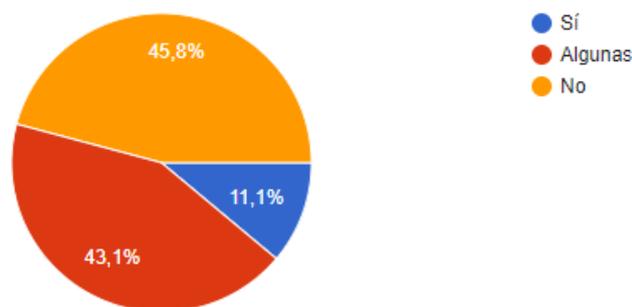
### Figura 17

*Porcentaje de usuarios que sabe que materias reclamables existen en materia de telecomunicaciones.*

7. ¿Sabe qué materias reclamables existen en materia de telecomunicaciones?

 Copiar

72 respuestas



Respecto a la pregunta N° 7:

Con respecto a la pregunta en mención, un 45,8% no sabe cuáles son las materias

reclamables en el sector de las telecomunicaciones, el otro 43,1% conoce algunas materias reclamables del mismo y un 11,1% sí conoce las materias reclamables del sector en mención. Siendo así se colige que, el usuario no es informado en su mayoría sobre las materias del cual encausar los reclamos que interpone, causando una desventaja para el mismo ya que podría ser mal informado o incluso no saber cómo iniciar su reclamo, perjudicando así su derecho a poder tener una solución si existiera algún inconveniente, y más aún es una alerta para el regulador de las telecomunicaciones: OSIPTEL a difundir con más fuerza su papel en la sociedad y así empoderar al usuario, ya que la información es poder.

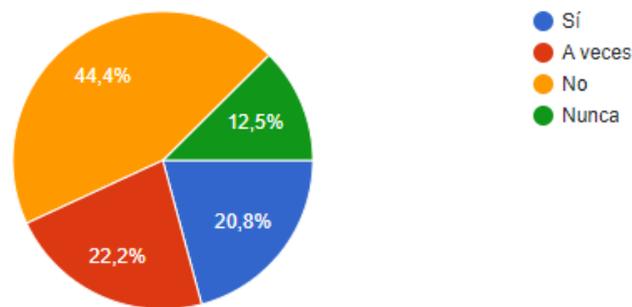
### Figura 18

*Porcentaje de usuarios que han sido informados por parte de los asesores de las diversas empresas operadoras sobre los plazos de atención de reclamos, apelación o queja*

8. ¿Los asesores de las diversas empresas operadoras le han informado sobre los plazos de atención de reclamos, apelación o queja?



72 respuestas



Sobre la pregunta N° 8:

En relación a esta pregunta, se encuestó a usuarios sobre si los asesores de las diversas empresas operadoras lo han informado sobre los plazos de atención de reclamos, apelaciones o quejas. Del cual tenemos a un 44,4% de usuarios que señalan que no recibieron una orientación

oportuna a partir de la omisión en la información sobre el procedimiento de reclamos; por otro lado un 22,2% precisa que a veces si fueron informados sobre ello; asimismo un 20,8% señala que sí fueron informados sobre los plazos del mismo y un 12,5% nunca tuvo información clara precisa sobre el procedimiento de reclamo. Siendo así, deducimos que en su mayoría los usuarios no son informados correctamente sobre los derechos que tienen, ya que al hablar de brindar información sobre el procedimiento de reclamo, estamos hablando de que una persona que cuenta con algún servicio de telecomunicaciones tiene algún inconveniente que al no ser resuelto a primera mano se ve en la necesidad de viabilizar a través de la presentación de un reclamo la solución de dicho percance.

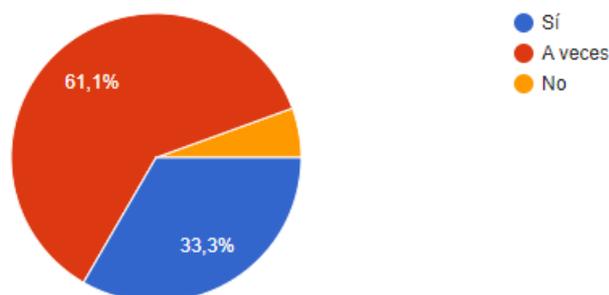
### Figura 19

*Porcentaje de usuarios que consideran deficiente la información que brindan los asesores de las empresas operadoras*

9. La información que brindan los asesores de las empresas operadoras, ¿lo considera deficiente?



72 respuestas



Respecto a la pregunta N° 9:

Con respecto a la presente pregunta, se consultó a los usuarios si la información que

brindan los asesores de las empresas operadoras lo consideraban deficientes, a lo cual un 7% aproximadamente señaló que no lo percibía de aquella forma, así como un 33,3% considera que si es deficiente, y por último un 61,1% percibía que a veces era deficiente. De este análisis se concluye que, no todos los asesores brindan una información deficiente pero que en algún momento el usuario si fue atendido una o más veces por trabajadores de las empresas operadoras que lamentablemente no brindan una orientación oportuna y eficaz a efectos de que el usuario solucioné algún inconveniente o guie su elección a partir de lo comunicado por los asesores.

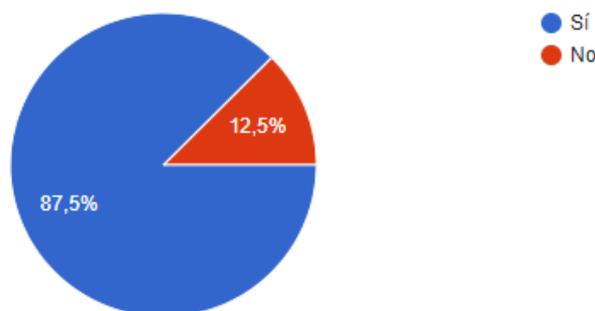
## Figura 20

*Porcentaje de usuarios que sabían que OSIPTEL es la entidad competente en materia de telecomunicaciones*

10. ¿Sabía usted que la entidad competente en materia de telecomunicaciones es el OSIPTEL?



72 respuestas



Sobre la pregunta N° 10:

En relación a esta pregunta, tenemos que un 12,5% de las personas encuestadas no conocían cual es el ente regulador en materia de telecomunicaciones, y en cambio un 87,5% sí conoce a donde acudir en caso de inconvenientes relativos a la prestación de servicios en el sector telecomunicaciones. Siendo así se deduce que, si un usuario no conoce la entidad

competente de este sector, juega en contra a su favor, ya que muchas veces los asesores de las empresas operadoras no brindan la información oportuna por ejemplo de que existe una 2° instancia administrativa al cual recurrir en caso no estén conformes con las respuestas que le brindan o incluso si estas no fueron respondidas ni notificadas dentro del plazo permitido, creando notoriamente una brecha y asimetría de la información.

Respecto a la entrevista a 2 especialistas del rubro de telecomunicaciones, y según los dos objetivos específicos:

- 1) “Determinar cuáles son las causas endógenas que permiten la vulneración al debido procedimiento administrativo por parte de las empresas operadoras en relación a los expedientes de queja y expedientes de recurso de apelación ingresados en el año 2021”
- 2) “Precisar cuáles son las causas exógenas que dan paso a la vulneración al debido procedimiento administrativo de reclamos por parte de las empresas operadoras ante los trámites de reclamos de usuarios”

Tenemos que, se realizaron 8 preguntas sobre los mismos, divididos de la siguiente manera:

1. ¿Qué causas considera usted que dan paso a la vulneración al debido procedimiento administrativo de reclamos de usuarios en el sector de las telecomunicaciones?
  - En ambas respuestas de las especialistas, concuerdan en que, la no obligatoriedad de la entrega del contrato y el abuso de la buena fe del usuario hacia la información brindada por el asesor de la empresa operadora, sin excluir el uso indebido del sistema biométrico como mecanismo de aceptación de la contratación, dan paso a la vulneración del debido procedimiento. Sin perjuicio de ello, es de mencionar que el incumplimiento del marco normativo

específicamente aplicable al procedimiento de reclamos por parte de la empresa operadora podría atender a diferentes razones, entre estas, conductas oportunistas de las empresas operadoras, o falta de incentivos para brindar una correcta atención al usuario.

2. ¿Considera usted que las empresas operadoras omiten información al momento de la presentación de reclamo, apelación o queja?

En esta segunda pregunta, ambas especialistas concuerdan en que, sí, ya que el personal de las distintas empresas operadoras asesoran al usuario en cuanto a su favor y en muchas ocasiones saboteando la correcta tramitación del reclamo y apelación.

3. En relación a las resoluciones emitidas por parte de las empresas operadoras, ¿considera que se encuentran debidamente motivadas?

Por un lado una de las especialistas considera que, en su mayoría de casos, ya sea en primera instancia o por aplicación del silencio administrativo positivo la empresa operadora emite resoluciones escuetas que no resuelven el problema del usuario y que dificultada exigir el cumplimiento mediante una denuncia. Y por el otro, considera que ello varía de acuerdo a cada empresa operadora; sin embargo, considerando el precedente de observancia obligatoria emitido mediante Resolución 1 Expediente N° 32112-2019/TRASU/ST-RA, podría señalarse que, en el caso de la empresa Telefónica, no se estaría cumpliendo con el deber de motivación de resoluciones de primera instancia.

4. ¿Considera usted que las empresas operadoras brindan información oportuna al usuario con relación a la materia reclamable que debe indicar al inicio del procedimiento de reclamo?

Ambas especialistas concuerdan en que no, toda información brindada de su parte, es decir por el lado de las empresas operadoras es subjetiva y con la intención de provocar un error de forma en el procedimiento.

5. En relación a los trámites a realizar en caso se declare INFUNDADO un reclamo o en su defecto dicho reclamo no haya tenido respuesta alguna, ¿Cuál es su opinión sobre si las empresas operadoras informan o no debidamente al usuario?

Por un lado una de las especialistas considera que, la empresa operadora no suele informar al usuario que en caso de la falta de respuesta a un reclamo puede operar el silencio administrativo, normalmente con engaños induce a la apelación y la misma figura con la apelación, orilla al usuario con engaños a apelar fuera de los plazos. Siendo así, la segunda especialista opina que, en caso un reclamo haya sido declarado infundado y el usuario deba presentar un recurso de apelación se advierte que, para tal caso, en las resoluciones se informa al usuario de dicha posibilidad, lo cual también obedece a un mandato legal. No obstante, para el caso de las quejas, precisa que, si podría advertirse que en algunos casos los usuarios que consultan ante la empresa la falta de respuesta, son dirigidos a presentar un recurso de apelación en tanto que el asesor advierte en sus sistemas una respuesta emitida (pero que no habría sido notificada). Ahora bien, dicha conducta tendría

que ser evaluada a efectos de determinar y corroborar la infracción en el sancionador que corresponda.

6. En relación a la información que brindan los asesores de las diversas empresas operadoras, ¿considera que es deficiente?

Ambas especialistas concuerdan en que, sí, ya que incluso los mismos asesores de la empresa operadora no están correctamente capacitados, es una de las principales causas por las cuales brindan información incorrecta.

7. ¿Considera usted que la realización de la correcta notificación por parte de la empresa operadora al usuario en 1º instancia puede salvaguardar una de las garantías mínimas del mismo?

Ambas especialistas señalan que, el cumplimiento del deber de notificación se enmarca en el principio del debido procedimiento, por lo que, la afirmación sería categórica, en el sentido de que la correcta notificación salvaguarda la garantía del debido procedimiento.

8. A su criterio, ¿Cuáles son las garantías mínimas del usuario dentro del procedimiento de reclamos en el sector de las telecomunicaciones?

Finalmente, ante esta pregunta, por un lado la primera especialista considera como garantías mínimas a la veracidad de la información en la contratación del servicio y en el procedimiento de reclamo. Por otro lado, la segunda especialista precisa que, en principio, conforme al marco normativo, son los principios contenidos en la LPAG, resultando, desde su punto de vista, preponderantes en un procedimiento administrativo de reclamo, los principios

“Vulneración al debido procedimiento de reclamos reflejados en los expedientes de queja y apelación correspondientes al año 2021 en el sector de las telecomunicaciones”

de legalidad, debido procedimiento, imparcialidad, presunción de veracidad, conducta procedimental, celeridad, simplicidad y eficacia.

## **CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

### **4.1 Discusión**

A partir de lo mencionado por Acuña, I. (2019). En su investigación titulada “Afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por Calidad del Servicio de Telefonía Móvil en el Osiptel Tarapoto 2018”. Se coincide que el Osiptel, no es tan conocido y a menudo no se realizan investigaciones relacionadas con ella, por lo que estos procedimientos administrativos son pocos conocidos y no hay seguridad si los encargados (empresas operadoras) están aplicando correctamente la norma que regula el procedimiento, independiente de la ley general que es la 27444. Lo que si tiene relevancia dentro de nuestra sociedad, debido a que los usuarios al no verse respaldados por el propio Osiptel ante los atropellos que cometen las empresas operadoras a sus derechos, dejan de tener confianza.

Asimismo, cuando se habla de la debida motivación del cual se espera que las resoluciones que expiden las empresas operadoras estén debidamente fundamentadas a partir de los medios probatorios actuados.

Por otro lado coincidimos también con Ordoñez, O. (2015) con la investigación denominada: “El Debido procedimiento Administrativo en los Organismos Reguladores”, donde se expresa que, el problema mayoritario en relación a los reclamos que han presentado los clientes es al debido procedimiento y la adecuada aportación en cuanto a las pruebas ofrecidas por ambas partes.

Lo anterior lo afirma un informe brindado por parte de RPP Noticias el 24 de agosto del 2022, la cual señala que, según el ranking de Desempeño en la Atención de Reclamos realizado en el segundo semestre del 2021, ninguna de las cuatro empresas evaluadas pudo alcanzar la

meta mínima global de 15 sobre 20 puntos. Esta evaluación incluyó la incidencia de reclamos, solución anticipada de reclamos, motivación de las resoluciones, oportunidad de las resoluciones, apelaciones fundadas y quejas fundadas. Siendo que, la operadora que obtuvo el mayor puntaje fue Claro, con 11.69 puntos al tener un mejor desempeño en lo relacionado a la solución anticipada de reclamos y apelaciones fundadas. Pero, indican que debe mejorar en la incidencia de reclamos y quejas fundadas.

En segundo lugar se ubicó la empresa Bitel, con 11.66 puntos debido a un mejor desempeño en la incidencia de reclamos, motivación de la resolución y oportunidad de resolución. Le falta mejorar en la solución de anticipada de reclamos, apelaciones fundadas y quejas fundadas.

El tercer puesto lo obtuvo la compañía Movistar, que registró 11.31 puntos debido al indicador de quejas fundadas. El Osiptel indica que tuvo un bajo desempeño en la solución anticipada de reclamos, y oportunidad de resolución e incidencia de reclamos. Por último, la empresa con el peor puntaje en atención a los reclamos de sus clientes es Entel.

La operadora registró un puntaje de 9.05 puntos debido a su mal desempeño en la motivación de la resolución, apelaciones fundadas y quejas fundadas. "El Ranking del Desempeño en la Atención de Reclamos correspondiente al segundo semestre de 2021, confirma que todas las empresas operadoras deben continuar mejorando en la gestión de los reclamos para elevar la satisfacción de los usuarios", indica Osiptel. Solo hasta el cierre del año pasado se indica que se reportaron 878,313 reclamos al servicio público móvil en las cuatro operadoras de telefonía mencionadas. Más de la mitad de los reclamos (53.65%) fueron de

clientes de la empresa Movistar, mientras que un 24.45% correspondieron a usuarios de Claro, 17.14% a Entel y 4.76% a Bitel.

Por lo que, compartimos la idea de Rojas, E. (2011) mencionando que: “El debido proceso es, así, una garantía formal para el administrado en el sentido de que deben cumplirse todos los actos y/o fases procedimentales que la ley exige para que una decisión o resolución (acto final) pueda calificarse con validez a la luz del ordenamiento jurídico, ya que el debido proceso no solo va más allá de una garantía formal del desarrollo del procedimiento, sino que, requiere de un control material que verifique el contenido de una decisión que se apegue a los valores y principios sobre los que se estructura el ordenamiento jurídico”. Sin ello definitivamente no habría transparencia en ambas partes, tanto por las actuaciones durante cada fase como al momento de resolver oportunamente el procedimiento apegados a la verdad y la legalidad sobre un motivado acto.

Por consiguiente en este punto, se hace precisión que evidentemente existen causas endógenas y exógenas que en conjunto resultan vulnerar el debido procedimiento ya que comienza desde la información o no que brinda el asesor al usuario hasta como la empresa operadora se comporta durante el procedimiento de reclamos durante la 1° o 2° instancia.

Consecuentemente, lo afirmado por Morón (2001) sobre: el principio del debido procedimiento “constituye una garantía general de los ciudadanos que ha sido introducida al Derecho administrativo primero por la jurisprudencia, derivándola del derecho natural y de los tratados internacionales de derechos humanos”, es una idea que también compartimos ya que no puede haber una contradicción sobre lo que se espera tanto de la parte de la empresa

operadora como de los usuarios que son la parte más vulnerable del propio procedimiento, siendo que, apegados a la ley se esperaría que la parte concedora pueda informar oportunamente a la parte menos favorecida y así todo se desenvuelva en un ambiente claro de cómo se debe actuar, de manera que se reconozca el derecho del propio administrado.

Ahora bien, obtener un punto exacto para poder determinar la validez de nuestros resultados, resultó un tanto complicado y limitativo, sin embargo, se obtuvo como resultado a partir de las encuestas realizadas a 72 usuarios que, las empresas operadoras no les brindan información oportuna a efectos de orientar el procedimiento de forma correcta, asimismo, no todos los asesores representantes de las distintas empresas operadoras son parte del grupo que comete ello, sino que si existen asesores comprometidos con su labor de orientar bajo la responsabilidad mayor que tienen al ser el agente con mayor ventaja en relación a conocer los trámites, procedimientos, etc. Asimismo gracias a los lineamientos ya antes expuestos denotamos las características del porqué se declara FUNDADA una queja a partir de los errores cometidos por parte de las empresas operadoras.

Asimismo sobre el procedimiento de reclamo en nuestro país (Perú) y en los países elegidos (Argentina, México, España y Colombia) elegimos representantes de cada entidad reguladora en relación al sector telecomunicaciones a efectos de que validen nuestra estructura de procedimiento a partir de la legislación e información con la que contamos. Siendo que, en su mayoría se confirmó que estaba bien realizado, Sin embargo sobre el procedimiento de reclamo en este sector correspondiente al país de Argentina si hubo algunos errores que se corrigieron finalmente.

Finalmente concordamos con Frisancho G. (2017) en su tesis “Por una protección más eficiente de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones: Aplicando el análisis económico del derecho al procedimiento de reclamo de falta de calidad e idoneidad en el servicio”, y que en la conclusión de su tesis menciona que no hay una legislación adecuada para los reclamos por falta de calidad e idoneidad, toda vez que conforme regula el Reglamento para la atención de reclamos de usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Siendo así, el autor señala, que, ante una evidente mala adecuación de la legislación por temas de reclamos por parte del regulador, hacen que las empresas operadoras tengan una actitud pasiva durante el procedimiento; y ante ello el usuario debe esperar a que la solución del reclamo presentado sea a su favor para poder reclamar el derecho que le fue infringido por la empresa operadora al no brindar un servicio idóneo. Esto debido a que realmente falta implementar en la norma una sección sobre responsabilidades administrativas que acarrearían los asesores de las distintas empresas operadoras no solo en el tema de brindar un servicio idóneo sino también respecto a la información omitida o deficiente que brindan e incluso a lo referido cuando no cumplen con elevar de oficio los expedientes de reclamos en 2º instancia para estos ser resueltos por el TRASU del OSIPTEL.

## **4.2 Conclusiones**

a, Del análisis vertida en el presente trabajo de investigación, podemos concluir, que la no información oportuna u omisión de información sobre lo contemplado en el Art. 15 sobre “Información a ser proporcionada al usuario”, conlleva a que no existan condiciones mínimas para que el usuario pueda seguir un debido procedimiento administrativo, tanto al no saber sobre los plazos de resolución de los reclamos como instancias pertinentes, ya que del análisis

de los expedientes nos percatamos que, en su mayoría es el usuario con apoyo de un personal del OSIPTEL quienes realizan las elevaciones de oficio de queja, y por ende son las mismas empresas quienes no cumplen con elevarlo, dejándolo así en un estado de vulnerabilidad y desventaja, con una clara desprotección de la entidad pública,

Por consiguiente, tras el análisis de los 40 expedientes elegidos se constata que las empresas operadoras no cumplen con elevar oportunamente las quejas presentadas por los usuarios dentro del plazo oportuno, lo que se traduce que solo con el apoyo de algún orientador del ente regulador pueda ser ingresada y aperturada a través de una elevación de oficio.

Asimismo cabe señalar que los asesores de las distintas empresas operadoras no se encuentran suficientemente capacitados para orientar, guiar e instruir al usuario sobre los diferentes trámites existentes en el rubro, lo que resulta a llevarlos a error tanto para ser efectivos sus derechos así como para iniciar, desarrollar y concluir un procedimiento de reclamos eficaz.

b. Falta implementar normativamente, una sección sobre responsabilidades administrativas que acarrearían los asesores de las distintas empresas operadoras no solo en el tema de brindar un servicio idóneo sino también respecto a la información omitida o deficiente que brindan e incluso a lo referido cuando no cumplen con elevar de oficio los expedientes de reclamos en 2° instancia para estos ser resueltos por el TRASU del OSIPTEL.

c. Finalmente debemos señalar que para establecer un sistema eficiente de regulación de servicios públicos debemos no sólo mejorar el funcionamiento de los órganos reguladores, sino diseñar una política nacional de servicios públicos basada en resguardar los intereses de los usuarios en armonía con los intereses de las concesionarias y del Estado.

### **4.3 Recomendaciones**

1, Tras el análisis minucioso de la investigación realizada, se precisa de manera general, que cada empresa operadora tiene que acoger un grupo humano eficiente, encargado de dar seguimiento minucioso sobre los reclamos ingresados a partir de los inconvenientes presentados por parte de los usuarios sobre sus servicios de telecomunicaciones. Si ya cuentan con un área encargada, se debe optar por una capacitación continua y permanente a sus asesores en los temas concernientes a la calidad de atención, marco normativo, así como también acerca de los procedimientos administrativos y casuística.

2, OSIPTEL debe esmerarse en direccionar ciertos temas normativos , legales y conductuales para brindar a los usuarios afectados, una solución oportuna y efectiva

3, Recomendar que todo asesor debe ser elegido no solo por tener conocimiento sobre el puesto, sino también, debe contar con características y actitudes que se relacionan con la calidad del servicio, como son, la empatía, proactividad , asertividad y amplitud mental ya que, en estos tipos de trabajo cobra importancia el adagio cristiano - Trata a tu semejante como quisieras ser tratado- ponerse en el lugar del usuario que clama un buen servicio, deseando que este sea de calidad y oportuna.

4, Es pertinente también señalar, que la orientación del procedimiento del como se realiza el trámite de notificación ya sea tomando en cuenta la dirección física o de correo electrónico , debe ser transmitido claramente al usuario, sin omitir lo colocado en los formularios de reclamos, así como no olvidarse que se debe dejar un previo aviso a la 2° visita para notificar al usuario oportunamente.

5, Debe implantarse un régimen de sanciones a aquellas empresas operadoras que incumplan con no ofrecer una información oportuna u omitan una información suficiente a los usuarios afectados,

Se sugiere que si bien el OSIPTEL fomenta jornadas de capacitación en distintos puntos de Lima, sería más recomendable que orientadores y asesores sean debidamente preparados en universidades, o centros de estudios especializados,

6, Finalmente, con respecto al estado en que se encuentran los usuarios por la falta de información en la que incurren las empresas operadoras, se recomienda, se recomienda formular la aprobación de un “Proyecto de ley que establezca un régimen de posibles sanciones a las empresas operadoras ante la falta u omisión de información o información incompleta según el procedimiento administrativo de reclamo contemplado en el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 047- 2015-OSIPTEL-CD”, ya que ello conllevará a que los asesores en representación de las empresas operadoras tomen consciencia de la función que cumplen así como los llevará a capacitarse y estudiar mejor la normativa

## REFERENCIAS

- Acuña Amasifuén, I. I. (2019). *Afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por calidad del servicio de telefonía móvil en el Osiptel Tarapoto 2018*. Tesis de grado. Universidad César Vallejo.
- Alvarado, M. y Perona, G. (2011). Espectro abierto para el desarrollo, estudio de caso. Perú. Edit. CEPESW. P. 123.
- Ariño, G., & De La Cuétara, J. (s.f.). *Servicio público y servicio universal de las telecomunicaciones*. *Ekonomiaz*, 12-14.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=274421>
- Ariño, Ortiz., De la Cuétara, J., Barrantes, R., Thornberry. G., Rivadeneyra, J., Soto, G., Vinatea, L., Monteza, C., Moscol, A., Hildebrandt, M., Zambrano, V., Zegarra, D., Quiroga, M., Manayalle, A., Cipriano, M., Tovar, T., Delpiazzo, G., Hernández, J., Laguna, J., Rodríguez-Arana, J., Pallete, A., Mendoza, D., Haro, J., Jiménez, R., Céspedes, A., Guzmán, C., Gamarra, C., Indacochea, U., Campos, A., Campos, A., Hinostroza, L., Huapaya, R. (2008). *Derecho de las Telecomunicaciones*. Revista de Derecho Administrativo, Volumen N° 5. (p.xx -p.x)
- Babilonia, M. (2016). *El debido procedimiento administrativo*. Potestad o deber de la administración pública. Perú: Trabajo de Suficiencia Profesional.
- Bartra Cavero, José. “Procedimiento administrativo”. Editorial Huallaga, 6ª edición. Lima, 2002. pp. 71- 74.
- Basombrío, I. (14 de junio de 2018). Telecomunicaciones: tendencias, servicios y derechos de

los usuarios. *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual.*

<https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/79>

Bossio, H. (2019). *Vulneración al debido proceso en el procedimiento administrativo*. Tesis para obtener el grado de magíster. Universidad Nacional de Trujillo.

Botassi, C. y Cabral, P. (21 de setiembre de 2017). Derecho Administrativo, dominio público, responsabilidad estatal, procedimiento y proceso administrativo. *Editorial de la Universidad de la Plata.*

[http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/62494/Documento\\_completo\\_f-PDFA.pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/62494/Documento_completo_f-PDFA.pdf?sequence=1)

Carvajal, B. (diciembre 2010). Alcance y limitaciones del debido proceso en el procedimiento administrativo. *Revista Digital de Derecho Administrativo.*

<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/Deradm/article/view/2765>

Cf. Corte IDH. *Caso Comunidad indígena Yakye Axa vs. Paraguay. Fondo, Reparaciones y Costas*. Sentencia de 17 de junio de 2005. párr. 87 - 89. Corte IDH. *Caso Comunidad Indígena Sawhoyamaya vs. Paraguay. Fondo, Reparaciones y Costas*. Sentencia de 29 de marzo de 2006. párr. 93 al 95.

Cf. DE OTTO, Ignacio. *Derecho Constitucional y Sistema de Fuentes*. Barcelona: Editorial Ariel, 1998, p. 69.

Cf. AGUILAR CARDOSO, Luis Enrique. *El derecho humano al debido procedimiento administrativo en la gestión migratoria*. Lima: Comisión Andina de Juristas, 2010, p. 17.

Cf. Corte IDH. Caso Tribunal Constitucional vs. Perú. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 31 de enero de 2001, párr. 83.

Cf. Sentencia del 14 de noviembre de 2005, recaída en el Expediente N° 3741-2004-AA/TC, fundamentos jurídicos 24 al 26.

Cf. Corte IDH. *Caso Comunidad indígena Yakye Axa vs. Paraguay. Fondo, Reparaciones y Costas*. Sentencia de 17 de junio de 2005. párr. 87 - 89. Corte IDH. *Caso Comunidad Indígena Sawhoyamaya vs. Paraguay. Fondo, Reparaciones y Costas*. Sentencia de 29 de marzo de 2006. párr. 93 al 95.

Cf. Sentencia del 14 de noviembre de 2005, recaída en el Expediente N° 03741-2004-AA/TC, fundamento jurídico 18.

Chávez, K. y Jacobo, M. (2018). *El debido procedimiento administrativo y la información de las empresas operadoras de telecomunicaciones a sus usuarios del distrito de San Borja 2017-2018*. Tesis de grado. Universidad Autónoma del Perú.

Frisancho, G. (2017). *Por una protección más eficiente de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones: Aplicando el análisis económico del derecho al procedimiento de reclamo de falta de calidad e idoneidad en el servicio*. [Tesis de pregrado. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3104>

Resolución N° 047-2015-CD-OSIPTEL. Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. (03 de agosto del 2015).

<https://www.osiptel.gob.pe/media/r3qnuiyk/3-reglamento-de-reclamos-osiptel.pdf>

Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. (14 de julio de 2014). DOF 20-05-2021

<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lftr.htm>

Danos, J. (agosto de 2013). Los Organismo Reguladores de los Servicios Públicos en el Perú: Su régimen jurídico, organización, funciones de resolución de controversias y de reclamos de usuarios. *Revista Peruana de Derecho de Empresa*.

<http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Peru-Organismos-Reguladores-de-los-Servicios-Publicos.pdf>

Dirección General de Desarrollo y Ordenamiento Jurídico. (19 de julio de 2013). *Guía sobre la aplicación del Principio-Derecho del Debido Proceso en los procedimientos administrativos*.

<https://www.gob.pe/institucion/minjus/informes-publicaciones/1461903-guia-practica-sobre-la-aplicacion-del-principio-derecho-del-debido-proceso-en-los-procedimientos-administrativos>

Ente Nacional de Comunicaciones. (s.f.). Qué es Enacom.

[https://www.enacom.gob.ar/institucionales\\_p33](https://www.enacom.gob.ar/institucionales_p33)

Fortún, M. (12 de septiembre, 2019). *Administración Pública*. Economipedia.com

<https://economipedia.com/definiciones/administracion-publica.html>

Frisancho, G. (2017). *Por una protección más eficiente de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones: Aplicando el análisis económico del derecho al procedimiento de reclamo de falta de calidad e idoneidad en el servicio*. [Tesis de pregrado. Universidad

Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3104>

Garzón, A. (1 de junio de 2015). *El silencio administrativo*. *Revista Cultural Unilibre*.  
[https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/revista\\_cultural/article/view/4132](https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/revista_cultural/article/view/4132)

Guzmán, C. (2013). *Manual del Procedimiento Administrativo General*. Lima: Pacifico Editores.  
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/stein/wp-content/uploads/sites/734/2020/05/LPAG-comentada-2013-Guzm%C3%A1n-Per%C3%BA.pdf>

Huapaya, R. (abril de 2015). El derecho constitucional al debido procedimiento administrativo en la ley del procedimiento administrativo general de la República del Perú. *Revista de Investigaciones Constitucionales*. <https://doi.org/10.5380/rinc.v2i1.43659>

Instituto Federal de Telecomunicaciones, Procuraduría Federal del Consumidor. (s.f). *Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones*. Recuperado el 20 de marzo del 2022, de <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/carta-de-derechos>

Jiménez, J. (3 de junio de 2019). El derecho humano a un debido proceso frente al procedimiento administrativo peruano. *Revista Oficial del Poder Judicial*.  
<https://doi.org/10.35292/ropj.v9i11.11>

López, J. (6 de febrero de 2006). La mejor protección al usuario de servicios públicos de telecomunicaciones, a partir de la regulación de OSIPTEL e INDECOPI. *Revista de Derecho Administrativo*.  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/16367>

- Lucchetti Rodríguez, A.B. (1 de enero de 2011). Delineando una agenda pendiente: El reforzamiento del Silencio como mecanismo de Simplificación Administrativa. *Revista de Derecho Administrativo*.  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13696>
- Meza, M. (2021). *Regulación del organismo supervisor de inversión privada en telecomunicaciones OSIPTEL y cumplimiento normativo – administrativo de las empresas operadoras en el distrito de Yanacancha - 2018*. [Tesis de grado. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2319>
- Resolución 733-E/2017. Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (29 de diciembre de 2017).  
<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-733-2017-305484/actualizacion>
- Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (12 de noviembre del 2018).  
[https://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5552286&fecha=08/03/2019](https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5552286&fecha=08/03/2019)
- Ordoñez, O. A. (2011). *El debido procedimiento administrativo en los organismos reguladores*. [Tesis de magíster, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1192>

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (2021). *Lineamientos en materia de quejas*. <https://www.osiptel.gob.pe/media/uiuegsd0/resol001-2021-trasusp-lineamientos-materia-quejas.pdf>

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones. (2014). *El Boom de las telecomunicaciones*. <https://sociedadtelecom.pe/libros-osiptel/libro/el-boom-de-las-telecomunicaciones/>

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (2015). *Glosario de términos de telecomunicaciones en Perú*. <https://sociedadtelecom.pe/libros-osiptel/wp-content/uploads/2019/06/glosario-terminos-telecomunicaciones.pdf>

Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTTEL. Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (19 de setiembre de 2012). <https://www.osiptel.gob.pe/media/i40bqrek/tuo-de-condiciones-de-uso-10-02-2022.pdf>

Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTTEL. Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (07 de mayo de 2015). <https://www.osiptel.gob.pe/media/r3qnuiyk/3-reglamento-de-reclamos-osiptel.pdf>

Paredes, D. (2015). *El debido proceso administrativo: análisis de los procedimientos sancionatorios de telecomunicaciones, sanitario y eléctrico*. [Tesis de posgrado, de la Universidad Católica de Chile]. Repositorio institucional de la Universidad Católica de Chile <https://repositorio.uc.cl/handle/11534/21302>

Regulatel. (s.f.). *Procedimiento de reclamo*. Recuperado el 25 de febrero de 2022, de

[https://regulatel.osiptel.gob.pe/?page\\_id=614](https://regulatel.osiptel.gob.pe/?page_id=614)

Resolución 5111 de 2017. Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones (24 de febrero de 2017).

[https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-62266\\_doc\\_norma.pdf](https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-62266_doc_norma.pdf)

Rojas Franco, E. (1 de junio de 2011). El debido procedimiento administrativo. *Revista de la facultad de derecho PUCP*. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.201102.008>

Ruiz Díaz, G. (31 de diciembre de 2016). Avances y retos en la protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual*.

<https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/45/43>

Terrazos Poves, J. (25 de abril de 2004). El Debido Proceso y sus Alcances en el Perú. *Revista Derecho & Sociedad*.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechosociedad/article/view/16865>

Zegarra, V. (2017). *Introducción al derecho de las telecomunicaciones*. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú

<https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/170695/38%20Derecho%20de%20las%20telecomunicaciones%20con%20sello.pdf?fbclid=IwAR2aUQnZscB3oeVWJiW9PykvuBqdEzSyATz3ZdZeq1EznhFsVkywLOTLB4>

## ANEXOS

### ANEXO N° 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA			
	PROBLEMAS	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
<b>GENERAL</b>	¿Cuáles son las causas que generan una vulneración al debido procedimiento de reclamos reflejados en los expedientes de queja y de apelación correspondientes al año 2021 en el sector de las telecomunicaciones?	Señalar las causas que generan una vulneración al debido procedimiento de reclamos reflejados en los expedientes de queja y de apelación correspondientes al año 2021 en el sector de las telecomunicaciones.	
<b>ESPECÍFICO 1</b>	¿Cuáles son los factores internos que vulneran al debido procedimiento de reclamos reflejados en los expedientes de queja y de apelación correspondientes al año 2021 en el sector de las telecomunicaciones?	Determinar cuáles son los factores internos que vulneran al debido procedimiento de reclamos reflejados en los expedientes de queja y de apelación correspondientes al año 2021 en el sector de las telecomunicaciones.	1. Tipo de Investigación: Cualitativa 2. Diseño de la investigación: Investigación-acción
<b>ESPECÍFICO 2</b>	¿Cuáles son los factores externos que vulneran del debido procedimiento de reclamos por parte de las empresas operadoras?	Precisar cuáles son los factores externos que vulneran del debido procedimiento de reclamos por parte de las empresas operadoras.	

"Vulneración al debido procedimiento de reclamos reflejados en los expedientes de queja y apelación correspondientes al año 2021 en el sector de las telecomunicaciones"

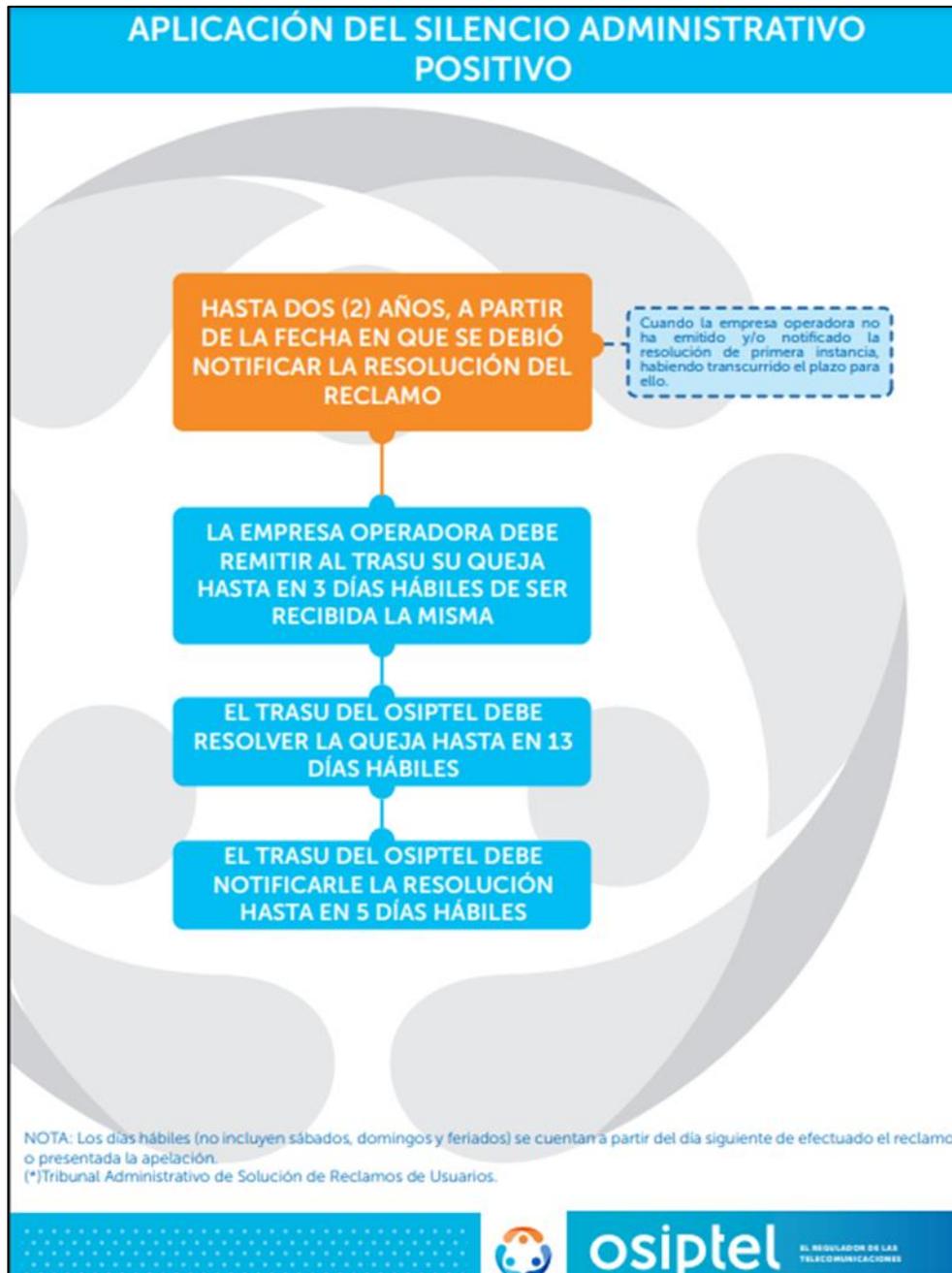
## ANEXO N° 2. Ficha jurisprudencial sobre los expedientes de queja elegid

N° Expediente	Usuario (a)	Recurso/Tipo de expediente	Concepto	Subconcepto	Fecha de presentación de reclamo	Materia reclamable	Fecha máxima de notificación de resolución de 1ª instancia	Fecha de presentación de queja	Elevación de oficio SI/NO	Fecha Expedición	Sentido	Empresa
0000015-2021/TRASU/ST-RQJ	María del Rosario Cornejo	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO	13/11/2020	Calidad e idoneidad en el servicio	25/11/2020	29/12/2020	SI	3/02/2021	FUNDADA	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
0000059-2021/TRASU/ST-RQJ	Sujey Milagros Zavaleta Sánchez	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO	12/10/2020	Contratación no solicitada	16/11/2020	22/12/2021	NO	3/02/2021	FUNDADA	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
0000061-2021/TRASU/ST-RQJ	Rosa Alicia Malpartida Miranda	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	NO REMITE CARGO/ACUSE	28/10/2020	Suspensión injustificada	9/11/2020	22/12/2020	SI	27/01/2021	FUNDADA	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
0000062-2021/TRASU/ST-RQJ	Nancy Torres Torres	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO	5/11/2020	Baja no ejecutada	11/12/2020	21/12/2020	SI	28/01/2021	FUNDADA	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
0000108-2021/TRASU/ST-RQJ	Heli Bustamante Clavo	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	NO REMITE CARGO/ACUSE	13/11/2020	Cobro de servicio en baja	21/12/2020	22/12/2020	SI	2/02/2021	FUNDADA	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
0000110-2021/TRASU/ST-RQJ	Edwin Flores Saavedra	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO	24/08/2020	Cobro de servicio	28/09/2020	17/11/2020	SI	3/02/2021	FUNDADA	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
0000114-2021/TRASU/ST-RQJ	Francisca Lupo de Cañihu	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	NO REMITE CARGO/ACUSE	14/07/2020	Contratación no solicitada	19/08/2020	11/12/2020	SI	13/01/2021	FUNDADA	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
0000115-2021/TRASU/ST-RQJ	Camillo Oswaldo Boza Villasant	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO	10/10/2020	Calidad e idoneidad en el servicio	16/12/2020	21/12/2020	SI	28/01/2021	FUNDADA	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
0000118-2021/TRASU/ST-RQJ	Elizabeth Amachu Ninahuanca	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	NO REMITE CARGO/ACUSE	7/01/2020	Facturación	20/01/2020	14/02/2020	SI	22/01/2021	FUNDADA	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
0000189-2021/TRASU/ST-RQJ	Julia Zamalloa Ariaga	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO	7/07/2020	Calidad e idoneidad en el servicio	17/07/2020	9/12/2020	SI	3/02/2021	FUNDADA	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
0000384-2021/TRASU/ST-RQJ	Wilma Elvira Triyenque Sierra	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO	18/12/2019	Cobro de servicio	23/01/2020	25/11/2020	SI	30/01/2021	FUNDADA	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
0000386-2021/TRASU/ST-RQJ	Fernando Murillo Villanueva	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	NO REMITE CARGO/ACUSE	7/07/2020	Cobro de servicio/ incremento de tarifa	5/08/2020	16/11/2020	SI	27/01/2021	FUNDADA	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
0019058-2021/TRASU/ST-RQJ	Carmen Rosa Jururo Sani	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO	14/07/2021	Cobro de servicio	13/08/2021	23/08/2021	SI	20/09/2021	FUNDADA	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
0001350-2021/TRASU/ST-RQJ	Francisco Valois Coaquira Delgado	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO	26/11/2020	Cobro de servicio/ cobro por penalidad	5/01/2021	8/01/2021	SI	3/02/2021	FUNDADA	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
0001430-2021/TRASU/ST-RQJ	America Ramirez Carrillo	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO	19/12/2020	Calidad e idoneidad en el servicio	4/01/2021	16/01/2021	SI	11/02/2021	FUNDADA	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
0001893-2021/TRASU/ST-RQJ	Adelta Ingenieros E.I.R.L./ Jose Alberto Cossio Mondragón	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO	28/12/2020	Calidad e idoneidad en el servicio	8/01/2021	25/01/2021	NO	20/03/2021	FUNDADA	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
					14/12/2020	Facturación	20/01/2021	26/01/2021				
					15/12/2020	Facturación	21/01/2021	27/01/2021				
0002036-2021/TRASU/ST-RQJ	Eva Flora Cáceres Ramirez	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO	8/10/2020	Cobro de servicio/ cobro de servicio nos instalado	12/12/2020	16/12/2021	SI	19/02/2021	FUNDADA	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
0003288-2021/TRASU/ST-RQJ	José Miguel Alvarez Marrú	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO	7/12/2020	Facturación	18/03/2021	10/02/2021	SI	18/03/2021	FUNDADA	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
0003424-2021/TRASU/ST-RQJ	Eduardo Orlando Olarte Mandujano	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO	21/11/2020	Calidad e idoneidad en el servicio	2/12/2020	23/01/2021	SI	9/03/2021	FUNDADA	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
0004101-2021/TRASU/ST-RQJ	Ana María Marín Rodríguez	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO	30/09/2020	Facturación	4/11/2020	21/01/2021	SI	19/03/2021	FUNDADA	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
0000116-2021/TRASU/ST-RQJ	José Abraham Nicosop Mozombite	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO	7/11/2020	Cobro de servicio	14/12/2020	16/12/2020	SI	3/02/2021	FUNDADA	ENTEL PERÚ S.A.
0000119-2021/TRASU/ST-RQJ	Milagros Elena Dávila del Roler	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO	14/12/2020	Suspensión injustificada	24/12/2020	29/12/2020	SI	19/02/2021	FUNDADA	ENTEL PERÚ S.A.
0000120-2021/TRASU/ST-RQJ	María Laura Molero Tapara	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO	10/11/2020	Suspensión injustificada	20/11/2020	13/12/2020	SI	19/02/2021	FUNDADA	ENTEL PERÚ S.A.
0000147-2021/TRASU/ST-RQJ	Luis Alfonso Vasquez Vasquez	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	NO REMITE CARGO/ACUSE	21/11/2020	Contratación no solicitada	29/12/2020	2/01/2021	NO	22/01/2021	FUNDADA	ENTEL PERÚ S.A.
0000297-2021/TRASU/ST-RQJ	Santos Federico Ortiz Quito	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO	21/12/2020	Facturación	27/01/2021	28/01/2021	NO	4/03/2021	FUNDADA	ENTEL PERÚ S.A.
0000224-2021/TRASU/ST-RQJ	OVW/ Orlando Valle Mas	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO	16/10/2020	Cobro de servicio/ cobro no procesado	23/11/2020	30/12/2020	NO	18/02/2021	FUNDADA	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
0000252-2021/TRASU/ST-RQJ	Jean Pierre Lock Teramoto	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO	20/02/2019	Facturación	4/03/2019	30/12/2020	NO	11/01/2021	FUNDADA	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
0000254-2021/TRASU/ST-RQJ	Giovanna Amparo More Rojas	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO	22/01/2019	Facturación	26/02/2019	30/12/2020	NO	30/01/2021	FUNDADA	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
0000320-2021/TRASU/ST-RQJ	Christian Guillermo Tapia Benites	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO	17/11/2020	Facturación	23/12/2020	24/12/2020	NO	20/01/2021	FUNDADA	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
0000357-2021/TRASU/ST-RQJ	Manuel Esteban Paneto Paredes	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO	3/11/2020	Calidad e idoneidad en el servicio	13/11/2020	16/11/2020	SI	6/02/2021	FUNDADA	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
0000416-2021/TRASU/ST-RQJ	Alvaro Jorge Arrunategui Álvarez	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO	13/03/2019	Contratación no solicitada	21/04/2019	5/01/2021	NO	6/02/2021	FUNDADA	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
0000442-2021/TRASU/ST-RQJ	Manuel Esteban Paneto Paredes	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO	15/12/2020	Calidad e idoneidad en el servicio	28/12/2020	5/01/2021	NO	6/02/2021	FUNDADA	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
0000457-2021/TRASU/ST-RQJ	Roberto Adolfo Aleman Gutierrez	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO	11/03/2020	Facturación	7/07/2020	5/01/2021	NO	18/03/2021	FUNDADA	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
0000458-2021/TRASU/ST-RQJ	Aracelly Viviana del Campo Suaquita	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO	11/11/2020	Facturación	17/12/2020	5/01/2020	NO	17/02/2021	FUNDADA	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
0000610-2021/TRASU/ST-RQJ	Nilton Eloy Valera Quiñones	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO	23/11/2020	Incumplimiento de condiciones contractuales	30/12/2020	7/01/2021	NO	6/02/2021	FUNDADA	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
0000841-2021/TRASU/ST-RQJ	Gumerindo Escobar Quispe	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO	30/07/2020	Migración no solicitada	3/09/2020	12/01/2021	NO	20/01/2021	FUNDADA	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
0001220-2021/TRASU/ST-RQJ	Transportes Edén E.I.R.L./ Ails Nalda Castillo Zarate	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO	10/09/2020	Facturación	15/10/2020	18/01/2021	NO	9/02/2021	FUNDADA	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
0032447-2021/TRASU/ST-RQJ	Roxana Sivincha Dominguez	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO	21/10/2021	Facturación	26/11/2021	16/12/2021	NO	31/12/2021	FUNDADA	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
0032563-2021/TRASU/ST-RQJ	Andy Paul Vasquez Lora	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO	10/11/2021	Facturación	16/12/2021	17/12/2021	NO	28/12/2021	FUNDADA	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
0006033-2021/TRASU/ST-RQJ	Dina María Huamán Jaramillo	Queja	NO CONTESTACIÓN OPORTUNA	CARGO/ACUSE INVÁLIDO	10/03/2021	Suspensión injustificada	22/03/2021	21/03/2021	NO	14/04/2021	FUNDADA	VIETTEL PERU S.A.C.

### ANEXO N° 3: Ficha jurisprudencial sobre los expedientes de Recurso de Apelación

N° Expediente	Usuario (a)	Recurso/Tipo de expediente	Concepto	Subconcepto	Fecha de presentación de reclamo	Materia reclamable	Fecha de presentación de apelación	Elevación de oficio SI/NO	Fecha Expedición	Sentido	Empresa
000039-2021/TRASU/ST-RA	Brayams Adrian Loayza Quijaite	Recurso de Apelación	Veracidad en la información	No aplica	11/12/2020	Veracidad en la información	22/12/2020	No	12/01/2021	FUNDADO	DIRECTV PERU S.R.L
0000209-2021/TRASU/ST-RA	Eveline Leticia Guevara Panta	Recurso de Apelación	Veracidad en la información	No aplica	17/12/2020	Veracidad en la información	28/12/2020	NO	20/01/2021	FUNDADO	AMÉRICA MÓVIL S.A.C.
0000191-2021/TRASU/ST-RA	Jackeline Mercedes Acosta Añi	Recurso de Apelación	Veracidad en la información	No aplica	27/11/2020	Veracidad en la información	28/12/2020	NO	20/01/2021	FUNDADO	AMÉRICA MÓVIL S.A.C.
0000225-2021/TRASU/ST-RA	Jenny Carolina Terrones Geldres	Recurso de Apelación	Veracidad en la información	No aplica	5/12/2020	Veracidad en la información	28/12/2020	NO	20/01/2021	FUNDADO	AMÉRICA MÓVIL S.A.C.
0000202-2021/TRASU/ST-RA	Jorge Luis Peña Zapata	Recurso de Apelación	Veracidad en la información	No aplica	19/12/2020	Veracidad en la información	28/12/2020	NO	8/02/2021	FUNDADO	AMÉRICA MÓVIL S.A.C.
0000316-2021/TRASU/ST-RA	Lady Elizabeth Millones Lamas	Recurso de Apelación	Veracidad en la información	No aplica	14/12/2020	Veracidad en la información	30/12/2020	NO	9/02/2021	FUNDADO	ENTEL PERÚ S.A.
0000199-2021/TRASU/ST-RA	María De Los Ángeles Marin Segura	Recurso de Apelación	Veracidad en la información	No aplica	21/12/2020	Veracidad en la información	28/12/2020	NO	15/01/2021	FUNDADO	AMÉRICA MÓVIL S.A.C.
0000418-2021/TRASU/ST-RA	Miguel Gustavo Sánchez Huapaya	Recurso de Apelación	Veracidad en la información	No aplica	21/12/2020	Veracidad en la información	29/12/2020	NO	17/01/2021	FUNDADO	AMÉRICA MÓVIL S.A.C.

#### ANEXO N° 4. Flujo de procedimiento de Queja



## ANEXO N° 5: Entrevistas a expertos em relación a los objetivos específicos

### A) Srta. Katia Chacón Maldonado



#### Carta de Consentimiento Informado para ser entrevistado

##### **Propósito**

El propósito de este documento es obtener su consentimiento para poder utilizar la información detallada en el documento escrito a partir de las preguntas realizadas a su persona.

Las respuestas brindadas serán utilizadas única y exclusivamente para el análisis y desarrollo de la tesis.

La información revelada en el escrito no será difundida o utilizada para algún otro propósito.

Si usted está conforme con lo anteriormente dicho, firme por favor donde se le indica.

##### **Consentimiento**

Yo, el interesado, doy permiso por este medio para que las respuestas brindadas sirvan para los propósitos mencionados arriba.

Nombre: Katia Chacón Maldonado

Firma:

Fecha: 24.09.2022

Activ  
Ve a C



“La Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna de usuarios reflejados en los expedientes de queja así como de los expedientes de recursos de apelación

### **ENTREVISTA PARA ESPECIALISTAS EN EL RUBRO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

La presente entrevista tiene como propósito conocer su opinión en relación al 1º y 2º objetivo específico:

- 1) “Determinar cuáles son las causas endógenas que permiten la vulneración al debido procedimiento administrativo por parte de las empresas operadoras en relación a los expedientes de queja y expedientes de recurso de apelación ingresados en el año 2021”
- 2) “Precisar cuáles son las causas exógenas que dan paso a la vulneración al debido procedimiento administrativo de reclamos por parte de las empresas operadoras ante los trámites de reclamos de usuarios”

#### **Datos generales**

- Nombres y apellidos: Katia Chacón Maldonado
- Entidad donde labora: OSIPTEL
- Documento Nacional de Identidad: 70124706
- Fecha: 30.09.2022



“La Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna de usuarios reflejados en los expedientes de queja así como de los expedientes de recursos de apelación

Para ello, se adjunta un halotario de preguntas detalladas líneas debajo:

**Preguntas:**

1. ¿Qué causas considera usted que dan paso a la vulneración al debido procedimiento administrativo de reclamos de usuarios en el sector de las telecomunicaciones?
  - La existencia de vacíos legales en cuanto al procedimiento de contratación del servicio, por ejemplo, la no obligatoriedad de la entrega del contrato y el abuso de la buena fe del usuario hacia la información brindada por el asesor de la empresa operadora, sin excluir el uso indebido del sistema biométrico como mecanismo de aceptación de la contratación.
2. ¿Considera usted que las empresas operadoras omiten información al momento de la presentación de reclamo, apelación o queja?
  - Sí, ya que asesora al usuario en cuanto a su conveniencia y en muchas ocasiones saboteando la correcta tramitación del reclamo y apelación.
3. En relación a las resoluciones emitidas por parte de las empresas operadoras, ¿considera que se encuentran debidamente motivadas?



“La Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna de usuarios reflejados en los expedientes de queja así como de los expedientes de recurso de apelación

En su mayoría de casos, ya sea en primera instancia o por aplicación del silencio administrativo positivo la empresa operadora emite resoluciones escuetas que no resuelven el problema del usuario y que dificultada exigir el cumplimiento mediante una denuncia.

4. ¿Considera usted que las empresas operadoras brindan información oportuna al usuario con relación a la materia reclamable que debe indicar al inicio del procedimiento de reclamo?

No, toda información brindada de su parte es subjetiva y con la intención de provocar un error de forma en el procedimiento.

5. En relación a los trámites a realizar en caso se declare INFUNDADO un reclamo o en su defecto dicho reclamo no haya tenido respuesta alguna, ¿Cuál es su opinión sobre si las empresas operadoras informan o no debidamente al usuario?

La empresa operadora no suele informar al usuario que en caso de la falta de respuesta a un reclamo puede operar el silencio administrativo, normalmente con engaños induce a la apelación y la misma figura con la apelación, orilla al usuario con engaños a apelar fuera de los plazos.

6. En relación a la información que brindan los asesores de las diversas empresas operadoras, ¿considera que es deficiente?

Activar Windows



“La Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna de usuarios reflejados en los expedientes de queja así como de los expedientes de recurso de apelación

Si, ya que incluso los mismos asesores de la empresa operadora no están correctamente capacitados, es una de las principales causas por las cuales brindan información incorrecta.

7. ¿Considera usted que la realización de la correcta notificación por parte de la empresa operadora al usuario en 1º instancia puede salvaguardar una de las garantías mínimas del mismo?

El cumplimiento del deber de notificación se enmarca en el principio del debido procedimiento, por lo que, la afirmación sería categórica, en el sentido de que la correcta notificación salvaguarda la garantía del debido procedimiento.

8. A su criterio, ¿Cuáles son las garantías mínimas del usuario dentro del procedimiento de reclamos en el sector de las telecomunicaciones?

La veracidad de la información en la contratación del servicio y en el procedimiento de reclamo.

**B) Ana**

**Paula**

**Solórzano**

**Peñaloza**



**Carta de Consentimiento Informado para ser entrevistado**

**Propósito**

El propósito de este documento es obtener su consentimiento para poder utilizar la información detallada en el documento escrito a partir de las preguntas realizadas a su persona.

Las respuestas brindadas serán utilizadas única y exclusivamente para el análisis y desarrollo de la tesis.

La información revelada en el escrito no será difundida o utilizada para algún otro propósito.

Si usted está conforme con lo anteriormente dicho, firme por favor donde se le indica.

**Consentimiento**

Yo, el interesado, doy permiso por este medio para que las respuestas brindadas sirvan para los propósitos mencionados arriba.

**Nombre:** ANA PAULA SOLÓRZANO PEÑALOZA

\_\_\_\_\_

**Firma:** 

\_\_\_\_\_

**Fecha:** 21.10.2022

\_\_\_\_\_



“La Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna de usuarios reflejados en los expedientes de queja así como de los expedientes de recurso de apelación correspondientes al año 2021”

### **ENTREVISTA PARA ESPECIALISTAS EN EL RUBRO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

La presente entrevista tiene como propósito conocer su opinión en relación al 1º y 2º objetivo específico:

- 1) “Determinar cuáles son las causas endógenas que permiten la vulneración al debido procedimiento administrativo por parte de las empresas operadoras en relación a los expedientes de queja y expedientes de recurso de apelación ingresados en el año 2021”
- 2) “Precisar cuáles son las causas exógenas que dan paso a la vulneración al debido procedimiento administrativo de reclamos por parte de las empresas operadoras ante los trámites de reclamos de usuarios”.

#### **Datos generales**

- Nombres y apellidos: Ana Paula Solórzano Peñaloza
- Entidad donde labora: OSIPTEL
- Documento Nacional de Identidad: 46258737
- Fecha: 21.10.2022

Para ello, se adjunta un balotario de preguntas detalladas líneas debajo:

#### **Preguntas:**

1. **¿Qué causas considera usted que dan paso a la vulneración al debido procedimiento administrativo de reclamos de usuarios en el sector de las telecomunicaciones?**

Con relación a la pregunta considero que hablamos de vacíos legales en la propia norma. Sin perjuicio de ello, es de mencionar que el incumplimiento del marco normativo específicamente aplicable al procedimiento de reclamos por parte de la

las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna reflejado en los expedientes de queja así como en los expedientes de recurso de apelación correspondientes al año 2021”



“La Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna de usuarios reflejados en los expedientes de queja así como de los expedientes de recurso de apelación correspondientes al año 2021”

empresa operadora podría atender a diferentes razones, entre estas, conductas oportunistas de las empresas operadoras, o falta de incentivos para brindar una correcta atención al usuario.

**2. ¿Considera usted que las empresas operadoras omiten información al momento de la presentación de reclamo, apelación o queja?**

Considero que sí, ya que asesora al usuario en cuanto a su conveniencia y en muchas ocasiones saboteando la correcta tramitación del reclamo y apelación.

**3. En relación a las resoluciones emitidas por parte de las empresas operadoras, ¿considera que se encuentran debidamente motivadas?**

Considero que ello varía de acuerdo a cada empresa operadora; sin embargo, considerando el precedente de observancia obligatoria emitido mediante Resolución 1 Expediente N° 32112-2019/TRASU/ST-RA, podría señalarse que, en el caso de la empresa Telefónica, no se estaría cumpliendo con el deber de motivación de resoluciones de primera instancia.

**4. ¿Considera usted que las empresas operadoras brindan información oportuna al usuario con relación a la materia reclamable que debe indicar al inicio del procedimiento de reclamo?**

No, toda información brindada de su parte es subjetiva y con la intención de provocar un error de forma en el procedimiento.

**5. En relación a los trámites a realizar en caso se declare INFUNDADO un reclamo o en su defecto dicho reclamo no haya tenido respuesta alguna, ¿Cuál es su opinión sobre si las empresas operadoras informan o no debidamente al usuario?**



UNIVERSIDAD  
PRIVADA DEL NORTE

“La Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna de usuarios reflejados en los expedientes de queja así como de los expedientes de recurso de apelación correspondientes al año 2021”

En caso un reclamo haya sido declarado infundado y el usuario deba presentar un recurso de apelación se advierte que, para tal caso, en las resoluciones se informa al usuario de dicha posibilidad, lo cual también obedece a un mandato legal. No obstante, para el caso de las quejas, si podría advertirse que en algunos casos los usuarios que consultan ante la empresa la falta de respuesta, son dirigidos a presentar un recurso de apelación en tanto que el asesor advierte en sus sistemas una respuesta emitida (pero que no habría sido notificada).

Ahora bien, dicha conducta tendría que ser evaluada a efectos de determinar y corroborar la infracción en el sancionador que corresponda.

**6. En relación a la información que brindan los asesores de las diversas empresas operadoras, ¿considera que es deficiente?**

Si, ya que incluso los mismos asesores de la empresa operadora no están correctamente capacitados, es una de las principales causas por las cuales brindan información incorrecta.

**7. ¿Considera usted que la realización de la correcta notificación por parte de la empresa operadora al usuario en 1º instancia puede salvaguardar una de las garantías mínimas del mismo?**

El cumplimiento del deber de notificación se enmarca en el principio del debido procedimiento, por lo que, la afirmación sería categórica, en el sentido de que la correcta notificación salvaguarda la garantía del debido procedimiento.

**8. A su criterio, ¿Cuáles son las garantías mínimas del usuario dentro del procedimiento de reclamos en el sector de las telecomunicaciones?**

En principio, conforme al marco normativo, son los principios contenidos en la LPAG, resultando, desde mi punto de vista, preponderantes en un procedimiento administrativo de reclamo, los principios de legalidad, debido procedimiento, imparcialidad, presunción de veracidad, conducta procedimental, celeridad, simplicidad y eficacia.

Activar Windows

Ve a Configuración para activar Windows

## ANEXO N° 6: Entrevistas a expertos validando el procedimiento de reclamos de los países elegidos

### A) Perú



**Carta de Consentimiento Informado para ser entrevistado**

**Propósito**

El propósito de este documento es obtener su consentimiento para poder utilizar la información detallada en el documento escrito a partir de las preguntas realizadas a su persona.

Las respuestas brindadas serán utilizadas única y exclusivamente para el análisis y desarrollo de la tesis.

La información revelada en el escrito no será difundida o utilizada para algún otro propósito.

Si usted está conforme con lo anteriormente dicho, firme por favor donde se le indica.

**Consentimiento**

Yo, el interesado, doy permiso por este medio para que las respuestas brindadas sirvan para los propósitos mencionados arriba.

**Nombre:** Gerardo Pando Arrasco  
\_\_\_\_\_

**Firma:**  
  
\_\_\_\_\_

**Fecha:** 19 de agosto del 20212  
\_\_\_\_\_



“Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna reflejado en los expedientes de queja así como en los expedientes de recurso de apelación correspondientes al año 2021”

**ENTREVISTA PARA ESPECIALISTAS EN EL RUBRO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

La presente entrevista tiene como propósito conocer su opinión y así validar el procedimiento de reclamos de usuario en el sector telecomunicaciones en el Perú y a nivel comparado.

**Datos generales:**

- Nombres y apellidos: Gerardo Pando Arrascao
- Entidad donde labora: OSIPTEL
- Documento de Identidad: 41361588
- Fecha: 19 de agosto de 2022

Para ello, se adjunta un cuadro del procedimiento de reclamo en materia de telecomunicaciones de Perú a efectos de ser validado con las preguntas indicadas líneas debajo:

<b>Etapas</b>	<b>Perú</b>	<b>Base legal y/o fuentes</b>
<b>Parte con derecho a reclamar</b>	Abonados, usuarios y personas que hubieran solicitado la instalación o activación de un servicio público de telecomunicaciones.	Art. 15 y 28 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones
<b>Medios de presentación de reclamo</b>	Telefónica o personalmente Por escrito Por página web Sistema de Gestión de Usuarios	Art. 50 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones



Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna reflejado en los expedientes de queja así como en los expedientes de recurso de apelación correspondientes al año 2021”

<p><b>Plazos para interponer los reclamos</b></p>	<p>1. Hasta un (1) año después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto reclamado. 2. Hasta un (1) año después de requerido el cobro por el concepto reclamado o de notificado el documento donde se consignó el cobro de los montos supuestamente adeudados. En los demás casos: - En tanto subsista el hecho que motiva el reclamo.</p>	<p>Art. 51 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones</p>
<p><b>Inicio del procedimiento</b></p>	<p>El usuario en 1º instancia debe presentar su reclamo ante la empresa operadora que le brinda el servicio.</p>	<p>Art. 3 y 22 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones</p>
<p><b>Denominación del trámite en 1º instancia</b></p>	<p>Se habla de la figura del reclamo</p>	<p>Según el glosario de términos del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones</p>
<p><b>Plazos de resolución en 1º instancia</b></p>	<p>1. Hasta en tres (3) días hábiles, en reclamos por: Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, veracidad de la información, suspensión, corte o baja injustificada del servicio, etc. Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario. 2. Hasta en quince (15) días hábiles, en reclamos por: facturación cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5 % de la UIT, tarjetas de pago, instalación o activación del servicio. d. Traslado del servicio. 3. Hasta veinte (20) días hábiles, en los demás casos. Añadiendo a ello 5 días hábiles de notificación</p>	<p>Art. 54 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones</p>

<b>Recurso impugnativo posible/ Remedio aplicable</b>	El usuario podrá interponer recurso de apelación ante la empresa operadora en caso no se encuentre de acuerdo con la respuesta por parte de su operador.	Art. 58 (primer párrafo) y 70 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones
	En caso la empresa no responda dentro del plazo oportuno el reclamo, el usuario presentará una queja.	
<b>Plazos para interponer recurso impugnativo posible/ Remedio aplicable</b>	El plazo para interponer el recurso de apelación no deberá exceder de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación al usuario de la resolución de primera instancia.	Art. 58 y 71 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones
	En los casos en los que se solicite declarar que ha operado el silencio administrativo positivo, el usuario cuenta con un plazo de hasta un (1) año, contados desde la fecha en que se le debió notificar la resolución de su reclamo.  La queja por no permitir la presentación de reclamo puede ser presentada en tanto subsista la mencionada transgresión.	
<b>Plazos de remisión o presentación de recurso impugnativo posible/ Remedio aplicable</b>	La apelación se presenta ante la empresa operadora, quien cuenta con un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para remitirlo al TRASU	Art. 61 y 74 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones
	La queja se presenta ante la empresa operadora, quien debe elevarla al TRASU en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles	
<b>2º instancia</b>	El TRASU es el órgano de resolución en segunda instancia administrativa de los reclamos presentados por los usuarios	Art. 24 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows



“La Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna de usuarios según las quejas presentadas en el año 2021”

<b>Plazos de resolución en 2ª instancia</b>	<p><b>El TRASU tendrá:</b></p> <p>1. Hasta quince (15) días hábiles, en los reclamos por: suspensión, corte o baja injustificada del servicio, tarjetas de pago, traslado del servicio, falta de entrega del recibo, etc.</p> <p>2. Hasta veinticinco (25) días hábiles, en los demás casos. Se añade los 5 días hábiles de notificación</p>	<p>Art. 66 y 75 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones</p>
	<p>El TRASU tendrá: trece (13) días hábiles de plazo contados desde el día siguiente a la fecha de su recepción. Se añade los 5 días hábiles de notificación</p>	

**Preguntas:**

1. En relación al inicio del procedimiento de reclamo, ¿son los abonados, usuarios y personas que hubieran solicitado la instalación o activación de un servicio público de telecomunicaciones la parte con derecho a reclamar?

Si, de acuerdo, además los arrendatarios del servicio de arrendamiento de circuitos también pueden presentar reclamos, recursos y/o quejas.

2. ¿Es la vía telefónica, personalmente, por escrito, por página web o el Sistema de Gestión de Usuarios, los medios de presentación correcta de reclamos en materia de telecomunicaciones?

Si, de acuerdo.

3. Sobre los plazos para interponer reclamos, es correcto decir que son:

- a) Hasta un (1) año después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto reclamado.



“La Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna de usuarios según las quejas presentadas en el año 2021”

b) **Hasta un (1) año después de requerido el cobro por el concepto reclamado o de notificado el documento donde se consigna el cobro de los montos supuestamente adeudados.**

c) **En los demás casos: En tanto subsista el hecho que motiva el reclamo.**

Si, de acuerdo,

4. **El inicio del procedimiento, comienza ¿cuándo usuario en 1º instancia presenta un reclamo ante la empresa operadora que le brinda el servicio?**

Si, de acuerdo.

5. **¿Se denomina reclamo al trámite en 1º instancia?**

Si, cabe precisar que la Directiva lo denomina “Reclamo de Usuario”.

6. **Es correcto decir que, los plazos de resolución en 1º instancia son las siguientes:**

a) **Hasta en tres (3) días hábiles, en reclamos por: Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, veracidad de la información, suspensión, corte o baja injustificada del servicio, etc. Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario.**

b) **Hasta en quince (15) días hábiles, en reclamos por: facturación cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5 % de la UIT, tarjetas de pago, instalación o activación del servicio.**

d. **Traslado del servicio.**

c) **Hasta veinte (20) días hábiles, en los demás casos.**

**Añadiendo a ello 5 días hábiles de notificación**

Si, es correcto



“La Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna de usuarios según los quejas presentados en el año 2021”

**7. Continuando con el procedimiento de reclamo, en relación a interponer Recurso**

**impugnativo posible/ Remedio aplicable, ¿el usuario podrá interponer recurso de apelación ante la empresa operadora en caso no se encuentre de acuerdo con la respuesta por parte de su operador? Así como, ¿en caso la empresa no responda dentro del plazo oportuno el reclamo, el usuario podrá presentar una queja?**

Sí, de acuerdo

**8. En relación a los plazos para interponer recurso impugnativo posible/ Remedio**

**aplicable, ¿el usuario podrá interponer el recurso de apelación no debiendo exceder de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación al usuario de la resolución de primera instancia? Así como, ¿en los casos en los que se solicite declarar que ha operado el silencio administrativo positivo, el usuario cuenta con un plazo de hasta un (1) año, ¿contados desde la fecha en que se le debió notificar la resolución de su reclamo? Asimismo, ¿la queja por no permitir la presentación de reclamo puede ser presentada en tanto subsista la mencionada transgresión?**

Sí, de acuerdo

**9. Es correcto decir que, ¿tanto la apelación como la queja se presenta ante la empresa operadora?**

Sí, correcto

**10. Por otro lado, sobre plazos de remisión o presentación de recurso impugnativo posible/ Remedio aplicable, ¿la empresa operadora, cuenta con un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para remitirlo al TRASU? Así como por la queja, ¿la**

Activar Windows

Ve a Configuración para activar Windo

las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna reflejado en los expedientes de queja así como en los expedientes de recurso de apelación correspondientes al año 2021”



“La Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna de usuarios según las quejas presentadas en el año 2021”

**empresa operadora debe elevarla al TRASU en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles?**

Si, correcto.

**11. Por consiguiente, en relación a la 2ª instancia, ¿el TRASU es el órgano de resolución en segunda instancia administrativa de los reclamos presentados por los usuarios?**

Si, correcto

**12. Finalmente, al hablar de los plazos de resolución en 2ª instancia, es correcto decir que, el TRASU en relación a la apelación tendrá:**

- a) Hasta quince (15) días hábiles, en los reclamos por: suspensión, corte o baja injustificada del servicio, tarjetas de pago, traslado del servicio, falta de entrega del recibo, etc.
- b) Hasta veinticinco (25) días hábiles, en los demás casos.
- c) Se añade los 5 días hábiles de notificación.
- d) Así como por la queja, el TRASU tendrá trece (13) días hábiles de plazo contados desde el día siguiente a la fecha de su recepción, añadiéndose los 5 días hábiles de notificación.

Si, correcto

## B) México



 UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

**Carta de Consentimiento Informado para ser entrevistado**

**Propósito**

El propósito de este documento es obtener su consentimiento para poder utilizar la información detallada en el documento escrito a partir de las preguntas realizadas a su persona.

Las respuestas brindadas serán utilizadas única y exclusivamente para el análisis y desarrollo de la tesis.

La información revelada en el escrito no será difundida o utilizada para algún otro propósito.

Si usted está conforme con lo anteriormente dicho, firme por favor donde se le indica.

**Consentimiento**

Yo, el interesado, doy permiso por este medio para que las respuestas brindadas sirvan para los propósitos mencionados arriba.

Nombre: Omar Roldán Guerra

Firma: [Firma manuscrita]

Fecha: 15 de octubre de 2022

“Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna reflejado en los expedientes de queja así como en los expedientes de recurso de apelación correspondientes al año 2021”



### ENTREVISTA PARA ESPECIALISTAS EN EL RUBRO DE LAS TELECOMUNICACIONES

La presente entrevista tiene como propósito conocer su opinión y así validar el procedimiento de reclamos de usuario en el sector telecomunicaciones en el Perú y a nivel comparado.

**Datos generales**

- Nombres y apellidos: Omar Roldán Guerra<sup>1</sup>.
- Entidad donde labora: Instituto Federal de Telecomunicaciones (México).
- Documento de Identidad/ Pasaporte u otro:
- Fecha: 10 de octubre de 2022.

Para ello, se adjunta un cuadro del procedimiento de reclamo en materia de telecomunicaciones de México a efectos de ser validado con las preguntas indicadas líneas abajo:

Etapa	México	Base legal y/o fuentes
Parte con derecho a reclamar	Consumidor/ Usuario final	Art. 2 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (última reforma publicada DOF 12-04-2019) y art. 2 de la Norma Oficial Mexicana (NOM-184-SCFI-2018) Asimismo en el Art. 3 de la Ley Federal de

<sup>1</sup> Las presentes respuestas se realizan a título personal, por lo que no se prejuzga o se contrapone a la opinión que el Instituto Federal de Telecomunicaciones tenga o pudiera tener, así como determinaciones futuras.

“Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna reflejado en los expedientes de queja así como en los expedientes de recurso de apelación correspondientes al año 2021”



		Telecomunicaciones y Radiodifusión (actualizado al 2021)
<b>Medios de presentación de reclamo</b>	Forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio idóneo/ plataforma Soy Usuario del Instituto Federal de Telecomunicaciones	Art. 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento.
<b>Plazos para interponer los reclamos</b>	Las reclamaciones se podrán presentar dentro del término de un año, en cualquiera de los siguientes supuestos: Tratándose de prestación de servicios. a) A partir de que se expida el comprobante que ampare el precio o la contraprestación pactada; b) A partir de que se pague el bien o sea exigible el servicio, total o parcialmente; <sup>163</sup> c) A partir de que se reciba el bien, o se preste el servicio; o d) A partir de la última fecha en que el consumidor acredite haber directamente requerido al proveedor el cumplimiento de alguna de las obligaciones pactadas por éste.	Art. 105 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento.
<b>Inicio del procedimiento</b>	Usuario presenta su reclamo ante el proveedor de servicios de telecomunicaciones o en su defecto directamente ante la PROFECO. Así como también a través de la plataforma Soy Usuario del IFT.	Art. 6 de la Norma Oficial Mexicana (NOM-184-SCFI-2018) y art. 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento.
<b>Denominación del trámite en 1ª instancia</b>	Se habla de la figura de la queja	Art. 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

“Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna reflejado en los expedientes de queja así como en los expedientes de recurso de apelación correspondientes al año 2021”

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

<p><b>Plazos de resolución en 1ª instancia</b></p>	<p>La empresa operadora tendrá un plazo máximo de atención de 15 días naturales (en donde se llevará a cabo una pre-conciliación si se presentó a través de la plataforma Soy Usuario). Y si en caso se realiza directamente ante la PROFECO, notificará al proveedor dentro de los quince días siguientes a la fecha de recepción y registro de la reclamación, requiriéndole un informe por escrito relacionado con los hechos, acompañado de un extracto del mismo (proceso conciliatorio). Posterior a ello, la Procuraduría señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación, la cual deberá tener lugar, por lo menos, cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor. La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Procuraduría o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos</p>	<p>Art. 6 de la Norma Oficial Mexicana (NOM-184-SCFI-2018). Art. 103 y 111 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento.</p>
<p><b>Recurso impugnativo posible/ Remedio aplicable</b></p>	<p>No aplica</p>	<p>No aplica</p>
<p><b>Plazos para interponer recurso impugnativo posible/ Remedio aplicable</b></p>	<p>No aplica</p>	<p>No aplica</p>
<p><b>Plazos de remisión o presentación de recurso impugnativo posible/ Remedio aplicable</b></p>	<p>No aplica</p>	<p>No aplica</p>
<p><b>2ª instancia</b></p>	<p>No aplica</p>	<p>No aplica</p>

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows

“Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna reflejado en los expedientes de queja así como en los expedientes de recurso de apelación correspondientes al año 2021”



Plazos de resolución en 2ª instancia	No aplica	No aplica
--------------------------------------	-----------	-----------

#### Preguntas:

1. En relación al inicio del procedimiento de reclamo, ¿es el Consumidor/ Usuario final la parte con derecho a reclamar?

Sí, en caso de incumplimiento de un contrato de prestación de servicio(s) de **telecomunicaciones**<sup>2</sup>, el consumidor puede iniciar el procedimiento de reclamo.

2. ¿Es la vía escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio idóneo, los medios de presentación correcto de reclamos en materia de telecomunicaciones?

Actualmente, el IFT cuenta con el micrositio

[https://www.ift.org.mx/portalesusuarios/levanta\\_tu\\_inconformidad](https://www.ift.org.mx/portalesusuarios/levanta_tu_inconformidad) donde se detalla el cómo hacer uso de la plataforma <https://www.soyusuario.ift.org.mx/ingreso.php> a

detalle. No obstante, en la *Carta de los derechos de los usuarios de servicio de telecomunicaciones*<sup>3</sup> se expresa lo siguiente

“114. Tienes derecho a acceder gratuitamente, las 24 horas del día, todos los días del año, a un sistema de atención telefónica o electrónico del proveedor, en el que podrás realizar cualquier tipo de consulta, trámite, presentar dudas, aclaraciones, cancelaciones y **reclamaciones** sobre el servicio que se te proporciona por el medio que tu decidas”

3. Sobre los plazos para interponer reclamos, es correcto decir que es:

- a) A partir de que se expida el comprobante que ampare el precio o la contraprestación pactada;
- b) A partir de que se pague el bien o sea exigible el servicio, total o parcialmente;

<sup>2</sup> Recordar que los servicios de Radiodifusión son gratuitos en México de conformidad con la LFTTR: <https://www.difundidos.com.mx/contactos@ibf.com.mx/FTTR.html>

<sup>3</sup> Disponible en: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audacias/la-carta-de-derechos>

<sup>4</sup> Numerales 3.3 y 8.1 de la NOM-184. Lineamiento Décimo-Quinto de los Lineamientos de Calidad del Servicio Móvil. Lineamiento Décimo-Quinto de los LCSF

“Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna reflejado en los expedientes de queja así como en los expedientes de recurso de apelación correspondientes al año 2021”



c) A partir de que se reciba el bien, o se preste el servicio; o

d) A partir de la última fecha en que el consumidor acredite haber directamente requerido al proveedor el cumplimiento de alguna de las obligaciones pactadas por éste.

Inciso d). Los plazos para atender las quejas son a partir de que se presente la queja.

Al respecto la Carta<sup>5</sup> menciona que:

118. Tienes derecho a ser informado del procedimiento y estado de los trámites que has realizado ante el proveedor, en el momento en el que lo solicitas, respetándose los tiempos promedio y máximos de atención<sup>6</sup>

119. En el caso de las quejas recibidas en los sistemas de atención del proveedor, este deberá de atender las mismas en un plazo no mayor a 15 (quince) días naturales, salvo que exista un tiempo máximo establecido en otra normatividad<sup>7</sup>

4. El inicio del procedimiento, comienza ¿cuándo el usuario presenta su reclamo ante el proveedor de servicios de telecomunicaciones o en su defecto al acudir directamente ante la PROFECO?

Cuando el usuario presenta su reclamo a través de alguno de los medios válidos para hacerlo.

5. ¿Se denomina queja al trámite en 1ª instancia?

El portal Soy Usuario utiliza el término “inconformidad”, no obstante la Carta menciona lo siguiente:

119. [...]

Cuando hayas presentado una **queja** vía telefónica, o por vía electrónica (chat en línea o correo electrónico), tienes derecho a recibir un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación, incidencia o gestión<sup>8</sup>

<sup>5</sup> Carta de los derechos de los usuarios de servicio de telecomunicaciones

<sup>6</sup> Numerales 6.2.5, 6.2.7 y 6.2.8 de la NOM-184. Lineamiento Décimo Octavo, fracciones I y V de los LCSM. Lineamiento Décimo Quinto, fracción I y V de los LCSF

<sup>7</sup> Numeral 6.3.1 de la NOM-184

<sup>8</sup> Lineamiento Décimo Octavo, fracción V de los LCSM. Lineamiento Décimo quinto, fracción V de los

“Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna reflejado en los expedientes de queja así como en los expedientes de recurso de apelación correspondientes al año 2021”



medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, cuando menos, la siguiente información:

[...]

4.6.7 Los procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones;

8. En relación a los plazos para interponer recurso impugnativo posible/ Remedio aplicable, ¿es correcto decir que, no aplica en México?

Consultar la Carta y NOM-184 para mayor información

9. Por otro lado, sobre plazos de remisión o presentación de recurso impugnativo posible/ Remedio aplicable, ¿en México no se aplica?

Consultar la Carta y NOM-184 para mayor información

10. Por consiguiente, es correcto decir que ¿en relación al procedimiento de reclamos en el sector de las telecomunicaciones, en México no existe una 2ª instancia?

Consultar la Carta y NOM-184 para mayor información

11. Finalmente, al hablar de los plazos de resolución en 2ª instancia, ¿es válido decir que estos no se aplican en México?

Consultar la Carta y NOM-184 para mayor información



### C) Argentina



#### Carta de Consentimiento Informado para ser entrevistado

##### Propósito

El propósito de este documento es obtener su consentimiento para poder utilizar la información detallada en el documento escrito a partir de las preguntas realizadas a su persona.

Las respuestas brindadas serán utilizadas única y exclusivamente para el análisis y desarrollo de la tesis.

La información revelada en el escrito no será difundida o utilizada para algún otro propósito.

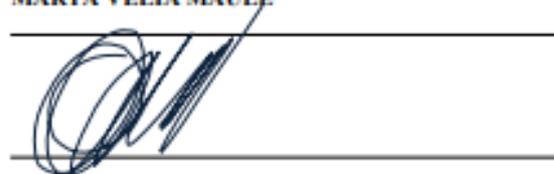
Si usted está conforme con lo anteriormente dicho, firme por favor donde se le indica.

##### Consentimiento

Yo, el interesado, doy permiso por este medio para que las respuestas brindadas sirvan para los propósitos mencionados arriba.

Nombre: MARTA VELIA MAULE

Firma:



Fecha: JULIO DE 2022



“Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna reflejado en los expedientes de queja así como en los expedientes de recurso de apelación correspondientes al año 2021”

**ENTREVISTA PARA ESPECIALISTAS EN EL RUBRO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

La presente entrevista tiene como propósito conocer su opinión y así validar el procedimiento de reclamos de usuario en el sector telecomunicaciones en el Perú y a nivel comparado.

**Datos generales:**

- Nombres y apellidos: Marta Velia Maule
- Entidad donde labora: Ente Nacional de Comunicaciones
- Documento de Identidad/ Pasaporte u otro: 30801017
- Fecha: julio de 2022

Para ello, se adjunta un cuadro del procedimiento de reclamo en materia de telecomunicaciones de Argentina a efectos de ser validado con las preguntas indicadas líneas debajo:

Etapa	Argentina	Base legal y/o función
<b>Parte con derecho a reclamar</b>	Cientes, titulares, sus apoderados o quienes acrediten tener derecho al uso del inmueble donde se encuentra instalado el servicio	Art. 3, inciso g) así como el art. 4 del Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Art. 4 y 24 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.
<b>Medios de presentación de reclamo</b>	A través de cualquiera de los medios habilitados [oficinas comerciales, oficinas virtuales del prestador o mediante números de atención telefónica gratuita]	Art. 48 y 15 del Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

“Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna reflejado en los expedientes de queja así como en los expedientes de recurso de apelación correspondientes al año 2021”



<b>Plazos para interponer los reclamos</b>	Por reclamos bajo la materia de facturación, únicamente hasta los sesenta (60) días corridos de la fecha de vencimiento de la misma. Transcurrido dicho plazo se considerará aceptados de conformidad.	Art. 26 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.
<b>Inicio del procedimiento</b>	El usuario podrá presentar su reclamo ante el prestador o ante el agente comercial autorizado por aquel a tales efectos, por cualquiera de los medios habilitados conforme lo indicado en el artículo 15 del presente reglamento.	Art. 48 del Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
	Bergandi, Sergio. (2019) señala que, el ENACOM, promueve en primer lugar que cualquier inicio de reclamo sea ante la empresa prestadora de telefonía fija, móvil, cable o Internet.	Bergandi, Sergio. (2019). Gestión en tiempo real de indicadores de calidad de los servicios de telefonía: factibilidad y conveniencia para el organismo de control (ENACOM). Universidad Católica de Córdoba. Tesis de Maestría.
<b>Denominación del trámite en 1ª instancia</b>	Se habla de la figura del Reclamo	Art. 3, inciso c) del Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
<b>Plazos de resolución en 1ª instancia</b>	a) Reclamos por deficiencias e interrupción del servicio en tres (3) días hábiles. b) Reclamos por facturación en cinco (5) días hábiles. c) Otros reclamos en diez (10) días hábiles.	Art. 49 del Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

“Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna reflejado en los expedientes de queja así como en los expedientes de recurso de apelación correspondientes al año 2021”

<p><b>Recurso impugnativo posible/ Remedio aplicable</b></p>	<p>Si el cliente no estuviese conforme con la respuesta a su reclamo, o el prestador no le contestará en los plazos indicados, podrá requerir la intervención de la Autoridad de Aplicación (ENACOM)</p>	<p>Art. 52 del Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Art. 35 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.</p>
<p><b>Plazos para interponer recurso impugnativo posible/ Remedio aplicable</b></p>	<p>30 días hábiles contados a partir de la respuesta del prestador, o de la fecha del vencimiento del plazo para interponer un recurso ante el ENACOM</p>	<p>S/A, J. (2022). ¿Dónde denunciar la falta de servicio de Internet ENACOM? Recuperado de <a href="https://comadenunciar.info/defensa-consumidor/denuncia-servicio-internet/">https://comadenunciar.info/defensa-consumidor/denuncia-servicio-internet/</a></p> <p>Art. 36 del Reglamento General del Servicio Básico Telefónico</p>
<p><b>Plazo de remisión o presentación de recurso impugnativo posible/ Remedio aplicable</b></p>	<p>No aplica</p>	<p>No aplica</p>
<p><b>2° instancia</b></p>	<p>El usuario deberá presentar su reclamo ante el ENACOM, quien revisará el caso</p>	<p>Art. 52 del Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y Art. 28 (párrafo 3), 35 del Reglamento General del Servicio Básico Telefónico</p>



“Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna reflejado en los expedientes de queja así como en los expedientes de recursos de apelación correspondientes al año 2021”

<p><b>Plazos de resolución en 2ª instancia</b></p>	<p>La ENACOM resolverá los reclamos conforme las previsiones de la Ley N° 19.549 de Procedimientos Administrativos y su Decreto Reglamentario N° 1759/72 (30 días hábiles)</p>	<p>Art. 55 del Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</p>
--	--	---

**Preguntas:**

1. En relación al inicio del procedimiento de reclamo, ¿son los clientes, titulares, sus apoderados o quienes acrediten tener derecho al uso del inmueble donde se encuentra instalado el servicio la parte con derecho a reclamar?

Dentro del procedimiento que se inicia en instancia administrativa a cargo del regulador, se puede sostener una respuesta afirmativa, aclarando que no es restrictivo el acceso a la tutela para quienes son usuarios de servicios TIC. En algunos casos, que habrá que determinar en el momento de la presentación, se puede acreditar la condición de usuario del servicio para iniciar gestiones y/o reclamos que no impliquen modificaciones contractuales con la empresa.

2. ¿Es a través de cualquiera de los medios habilitados: oficinas comerciales, oficinas virtuales del prestador o mediante números de atención telefónica gratuita, los medios de presentación correcto de reclamos en materia de telecomunicaciones?

Si, en instancia del reclamo previo ante el prestador del servicio, se encuentran habilitados los medios mencionados.

3. Sobre los plazos para interponer reclamos, es correcto decir que:



UNIVERSIDAD  
PRIVADA DEL NORTE

“Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna reflejado en los expedientes de queja así como en los expedientes de recurso de apelación correspondientes al año 2021”

Por reclamos bajo la materia de facturación, únicamente hasta los sesenta (60) días corridos de la fecha de vencimiento de la misma (transcurrido dicho plazo se considerará aceptados de conformidad).

No, no es correcto, esta disposición corresponde al reglamento anterior que ya ha sido derogado por la Resolución 733-E/2017 ENACOM.

4. El inicio del procedimiento, comienza ¿cuándo el usuario podrá presentar su reclamo ante el prestador o ante el agente comercial autorizado por aquel a tales efectos, por cualquiera de los medios habilitados conforme lo indicado en el artículo 15 del Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones?

En Argentina, cuando un usuario/cliente de servicio TIC tiene un inconveniente en la prestación de su servicio, es requisito para iniciar el reclamo administrativo haber realizado el reclamo previo ante el prestador del servicio. Ello en tanto el principal obligado por el correcto funcionamiento del servicio es la empresa licenciataria de servicio TIC. Una vez que el usuario/cliente reclama ante su prestador, si este no le responde o le da solución a su problema, dentro de los plazos indicados en el art. 49 de la Resolución 733-E/2017 ENACOM puede presentarse en instancia administrativa para dar inicio al reclamo ante la Autoridad de Aplicación (ENACOM), que es la autoridad competente para aplicar las normas que regulan la prestación del servicio.

5. ¿Se denomina reclamo al trámite en 1º instancia?

Siguiendo la respuesta anterior, un usuario/cliente que tiene problemas con la prestación de su servicio, seguirá los siguientes pasos:



“Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna reflejado en los expedientes de queja así como en los expedientes de recurso de apelación correspondientes al año 2021”

a. Reclamo previo ante el prestador, si no tiene respuesta o solución, se habilita

b. Reclamo en sede administrativa ante Autoridad de Aplicación.

6. Es correcto decir que, los plazos de resolución en 1ª instancia son los siguientes:

a) Reclamos por deficiencias e interrupción del servicio en tres (3) días hábiles.

b) Reclamos por facturación en cinco (5) días hábiles.

c) Otros reclamos en diez (10) días hábiles.

No, lo correcto es sostener que estos son los plazos que tiene el prestador para resolver el reclamo previo de su cliente, caso contrario el usuario/cliente podrá iniciar su reclamo en instancia administrativa ante la Autoridad de Aplicación.

7. Continuando con el procedimiento de reclamo, en relación a interponer Recurso impugnativo posible/ Remedio aplicable, si el cliente no estuviese conforme con la respuesta a su reclamo, o el prestador no le contestará en los plazos indicados, ¿podrá requerir la intervención de la Autoridad de Aplicación (ENACOM)?

Sí, es correcto.

8. En relación a los plazos para interponer recurso impugnativo posible/ Remedio aplicable, ¿el cliente tendrá 30 días hábiles contados a partir de la respuesta del prestador, o de la fecha del vencimiento del plazo para interponer un recurso ante el ENACOM?

En Argentina, el sistema de reclamo previo ante el prestador responde al rol de la Autoridad de Aplicación con sus funciones propias de regulador, contralor y fiscalizador. El reclamo previo debe responderlo la empresa licenciataria del servicio a quien es su cliente. Ante el silencio o negativa de la prestadora, el usuario/cliente

Activar Windows



UNIVERSIDAD  
PRIVADA DEL NORTE

“Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna reflejado en los expedientes de queja así como en los expedientes de recurso de apelación correspondientes al año 2021”

puede recurrir a la instancia administrativa y de este modo habilitar el procedimiento para que el Estado, mediante la Autoridad de Aplicación, verifique el cumplimiento de las obligaciones de la empresa y el respeto de los derechos de los usuarios, buscando la solución y a la vez, en caso de constatar incumplimientos a la normativa, instar el procedimiento sancionatorio que corresponda contra la prestadora.

9. Es correcto decir que, ¿tanto la apelación como la queja se presenta ante la empresa operadora?

No, no es correcto. Solo el reclamo previo se realiza ante el prestador del servicio.

10. Por otro lado, sobre plazos de remisión o presentación de recurso impugnativo posible/ Remedio aplicable, ¿es correcto decir que no se aplica en Argentina?

No, no es correcto. En lo que respecta a los “recursos” o “remedios” con los que cuentan el usuario y la empresa, ambos como administrados dentro del proceso de reclamo que inicia ante el prestador, se respetan en su totalidad conforme al derecho administrativo aplicable en nuestro país.

11. Por consiguiente, en relación a la 2º instancia, ¿el usuario deberá presentar su reclamo ante el ENACOM?

No queda claro a qué refiere con 2º instancia, pero reiterando un poco respuestas anteriores, el reclamo previo es ante el prestador y ante silencio o negativa dentro de los plazos reglamentarios se habilita la instancia de reclamo administrativo ante el ENACOM.

12. Finalmente, al hablar de los plazos de resolución en 2º instancia, es correcto decir que, la ENACOM resolverá los reclamos conforme las provisiones de la Ley N°

“Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna reflejado en los expedientes de queja así como en los expedientes de recurso de apelación correspondientes al año 2021”



UNIVERSIDAD  
PRIVADA DEL NORTE

19.549 de Procedimientos Administrativos y su Decreto Reglamentario N° 1759/72

(30 días hábiles)

No lo mencionaría como una segunda instancia por las cuestiones que ya expliqué en respuestas anteriores, pero lo que sí es correcto es que para atender los reclamos iniciados en instancia administrativa la Autoridad de Aplicación debe sujetarse a la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos.

Respuesta:

Como observación adicional por fuera de las preguntas formuladas:

- Tener en cuenta que el Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico se encuentra derogado.
- El reglamento vigente es la Resolución 733-E/2017 ENACOML.
- Nuestro sistema cuenta con protección de base constitucional y normas de orden público en materia de usuarios, recomendando lectura del siguiente ensayo <https://modulepoliticastie.com.ar/analisis-del-origen-y-evolucion-del-regimen-argentino-de-defensa-de-los-usuarios-tic/>

Activa  
Ve a Co

## D) Colombia



**UNIVERSIDAD  
PRIVADA DEL NORTE**

**Carta de Consentimiento Informado para  
ser entrevistado**

**Propósito**

El propósito de este documento es obtener su consentimiento para poder utilizar la información detallada en el documento escrito a partir de las preguntas realizadas a su persona.

Las respuestas brindadas serán utilizadas única y exclusivamente para el análisis y desarrollo de la tesis.

La información revelada en el escrito no será difundida o utilizada para algún otro propósito.

Si usted está conforme con lo anteriormente dicho, firme por favor donde se le indica.

**Consentimiento**

Yo, el interesado, doy permiso por este medio para que las respuestas brindadas sirvan para los propósitos mencionados arriba.

**Nombre:** Boris Leandro Barbosa Tarazona

**Firma:** 

**Fecha:** Bogotá D.C. 20 de julio de 2022



**ENTREVISTA PARA ESPECIALISTAS EN EL RUBRO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

La presente entrevista tiene como propósito conocer su opinión y así validar el procedimiento de reclamos de usuario en el sector telecomunicaciones en el Perú y a nivel comparado.

**Datos generales**

- Nombres y apellidos: Boris Leandro Barbosa Tarazona
- Entidad donde labora: Comisión de Regulación de Comunicaciones – República de Colombia
- Documento de Identidad/ Pasaporte u otro: C.C. 1.032.420.690
- Fecha: 20 de julio de 2022

Para ello, se adjunta un cuadro del procedimiento de reclamo en materia de telecomunicaciones de Colombia a efectos de ser validado con las preguntas indicadas líneas debajo:

Etapa	Colombia	Base legal y/o fuentes
Parte con derecho a reclamar	Usuario	Art. 2 de la Resolución 6242 de 2021 (su modificatoria reciente) y Art. 1, inciso 1 de la Sección 1 de la Resolución 5111 de 2017

<b>Medios de presentación de reclamo</b>	A través de oficinas físicas, oficinas virtuales, línea telefónica, página web, redes sociales	Art. 2, inciso 1, 3 de la Sección 2, Art. 25, inciso 2, 3, 4 y 5 de la Resolución 5111 de 2017 así como Art. 31, 32 y 34 de la Resolución 6242 de 2021 (su modificatoria reciente)
<b>Plazos para interponer los reclamos</b>	No aplica	No aplica
<b>Inicio del procedimiento</b>	El usuario debe presentar su reclamo ante el operador que preste sus servicios de telecomunicaciones.	Art. 24, inciso 2 de la Resolución 5111 de 2017
<b>Denominación del trámite en 1º instancia</b>	Se habla de la figura de la petición, queja o reclamo	Art. 4 de la Resolución 6242 de 2021 (su modificatoria reciente) así como el Art. 24, inciso 1 de la Resolución 5111 de 2017
<b>Plazos de resolución en 1º instancia</b>	15 días hábiles	Art. 24, inciso 3 de la Resolución 5111 de 2017 así como el Art. 24 de la Resolución 6242 de 2021 (su modificatoria reciente)

Activar W  
Ve a Configu

<b>Recurso impugnativo posible/ Remedio aplicable</b>	Ante la manifestación de inconformidad del usuario en relación con la decisión tomada por el operador de telefonía y/o de internet frente a una queja presentada (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), puede solicitar la revisión por parte del operador (recurso de reposición)	Art. 24, inciso 1, 3 así como art. 24, inciso 3 de la Resolución 5111 de 2017
	Si el usuario no recibe respuesta, se entiende que la PQR ha sido resuelta a su favor (Silencio Administrativo Positivo). Ocurrido lo anterior, el operador debe hacer efectivo lo que el usuario ha solicitado dentro de las 72 horas siguientes	
<b>Plazos para interponer recurso impugnativo posible/ Remedio aplicable</b>	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a que le sea notificada la decisión, que el operador revise nuevamente su solicitud (lo cual se llama recurso de reposición).	Art. 24, inciso 5 de la Resolución 5111 de 2017 así como Art. 25 de la Resolución 6242 de 2021 (su modificatoria reciente)
<b>Plazos de remisión o presentación de recurso impugnativo posible/ Remedio aplicable</b>	Si el usuario presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación, el operador deberá en los 5 días hábiles siguientes a la	Art. 24, inciso 5, sexto párrafo de la Resolución 5111 de 2017

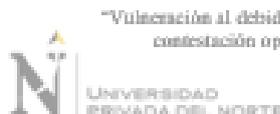
	fecha en que le notifique la decisión frente al recurso de reposición, remitir el expediente completo a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que resuelva el recurso de apelación.	
<b>2º instancia</b>	En caso que el operador insista en su respuesta total o parcialmente, la PQR será remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), para que decida al respecto (lo cual se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación).	Art. 24, inciso 5, segundo párrafo de la Resolución 5111 de 2017 y el Art. 23 de la Resolución 6242 de 2021
<b>Plazos de resolución en 2º instancia</b>	15 días hábiles	Comunicación vía redes sociales de la institución

**Preguntas:**

1. En relación con el inicio del procedimiento de reclamo, ¿es el usuario la parte con derecho a reclamar?

**Respuesta:**

De acuerdo con lo establecido en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, el cual se desarrolla por medio de la normatividad expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones de Colombia, dentro de los principales



*“Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna reflejado en los expedientes de queja así como en los expedientes de recurso de apelación correspondientes al año 2021”*

derechos del usuario de servicios de comunicaciones se encuentra:

*“Presentar cualquier PQR a través de cualquiera de los medios de atención al usuario disponibles por el operador, recibir atención integral y una respuesta oportuna.”*

Así mismo, dentro de las principales obligaciones del usuario de servicios de comunicaciones se encuentra:

*“Hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR y en consecuencia abstenerse de presentar solicitudes reincidentes, por hechos que ya han sido objeto de decisión por el operador, excepto cuando correspondan a la presentación de un recurso.”*

Por lo anterior, se puede evidenciar que es el usuario la parte con derecho a reclamar.

2. ¿Son a través de oficinas físicas, oficinas virtuales, línea telefónica, página web, redes sociales, los medios de presentación correcto de reclamos en materia de telecomunicaciones?

Respuesta:

El usuario puede acudir a cualquiera de los medios de atención al usuario dispuestos por el operador. Cuando el usuario presente una PQR, el operador en ninguna circunstancia puede exigirle que se remita a un medio de atención distinto (salvo cuando el operador no cuente con medios electrónicos idóneos para realizar los siguientes trámites: cesión de contrato,



portación de número celular, garantía y soporte de equipo terminal).

De acuerdo con las clases de medios de atención, la presentación de un reclamo se realizaría así:

**Oficinas físicas:** En todas las capitales de departamento en que los operadores presten sus servicios, o en el municipio en que estos tengan mayor número de usuarios, los operadores deben disponer de una oficina física de atención al usuario, para recibir, atender y responder las PQR. En su defecto, los operadores deben celebrar acuerdos con otros operadores que puedan brindar dicha atención.

Los operadores móviles virtuales y los operadores del servicio de televisión por suscripción no están en la obligación de disponer de estas oficinas.

**Línea Telefónica:** El usuario puede presentar cualquier PQR a través de la línea telefónica gratuita del operador, la cual estará disponible entre las 5:00 y 0:00 horas, los 7 días de la semana.

Para PQR relacionadas con: i) Reporte de hurto y/o extravío de celular de equipo terminal móvil; ii) Activaciones de recargas; y iii) Fallas en la prestación del servicio, la línea telefónica estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

El usuario puede hacer uso de este medio de atención, aun cuando su servicio esté suspendido o no posea saldo.

El operador tiene la obligación de almacenar las grabaciones por un término de por lo menos

Activar W  
Ve a Configu



“Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna reflejado en los expedientes de queja así como en los expedientes de recurso de apelación correspondientes al año 2021”

6 meses siguientes a la fecha de la notificación de la respuesta definitiva a la PQR.

**Página web:** El usuario puede presentar cualquier PQR a través de la página web del operador, llenando el formato que estará allí publicado. El operador le responderá a través del correo electrónico que el usuario le suministre al momento de la presentación de dicha PQR.

A más tardar dentro del día hábil siguiente el usuario recibirá en su correo electrónico la constancia de la presentación de la PQR y el CUN (para los servicios de telefonía e internet) y el número de radicación (para el servicio de televisión por suscripción)

**Red social:** El usuario puede presentar cualquier PQR a través de la red social que tenga mayor número de usuarios activos en Colombia, llenando el formato que estará allí publicado. El operador le responderá a través del correo electrónico que el usuario le suministre al momento de la presentación de dicha PQR.

El usuario puede conocer esta red a través de cualquiera de los medios de atención del operador.

A más tardar dentro del día hábil siguiente el usuario recibirá en su correo electrónico la constancia de la presentación de la PQR y el CUN (para los servicios de telefonía e internet) y el número de radicación (para el servicio de televisión por suscripción).

3. Sobre los plazos para interponer reclamos, ¿es correcto decir que no se aplican en Colombia?



Respuesta:

Sobre los plazos para interponer reclamos, es importante establecer que el usuario tiene derecho a presentar una PQR ante su operador en cualquier momento y a través de cualquiera de los medios de atención, así el servicio se encuentre suspendido o no tenga saldo de su recarga.

Mientras que, el plazo para dar respuesta a la petición, el operador debe dar respuesta a la PQR 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 un medio distinto.

4. El inicio del procedimiento comienza ¿cuándo el usuario presenta su reclamo ante el operador que preste sus servicios de telecomunicaciones.?

Respuesta:

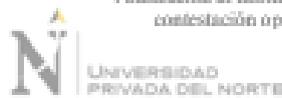
Así es, podría decirse que para dar inicio al procedimiento administrativo de cada operador para dar respuesta a la PQR (petición, queja/reclamo o recurso), es necesario contar con una PQR que presente un usuario, es decir, esta sería la “señal” de entrada para iniciar el procedimiento interno del operador.

5. ¿Se denomina petición, queja o reclamo al trámite en 1° instancia?

Respuesta:

Aunque se podría llegar a denominar así, en la normatividad asociada al Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, el

Activar W  
Ve a Configu



“Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna reflejado en los expedientes de queja así como en los expedientes de recurso de apelación correspondientes al año 2021”

procedimiento de respuesta a PQR, no se denomina así, y se podría entender que la segunda instancia es otro procedimiento que desarrolla el operador de acuerdo con el resultado del procedimiento anterior.

6. ¿Es correcto decir que, el plazo de resolución en 1ª instancia por parte del operador es de 15 días hábiles?

Respuesta:

Así es, el operador debe dar respuesta a la PQR, 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 un medio distinto.

7. Continuando con el procedimiento de reclamo, en relación a interponer Recurso impugnativo posible/ Remedio aplicable, ¿el usuario ante la manifestación de inconformidad del usuario en relación con la decisión tomada por el operador de telefonía y/o de internet frente a una queja presentada (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), puede solicitar la revisión por parte del operador (recurso de reposición)? Así como, si el usuario no recibe respuesta, se entiende que la PQR ha sido resuelta a su favor (Silencio Administrativo Positivo). Ocurrido lo anterior, ¿el operador debe hacer efectivo lo que el usuario ha solicitado dentro de las 72 horas siguientes?

Respuesta:



“Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna reflejado en los expedientes de queja así como en los expedientes de recurso de apelación correspondientes al año 2021”

Si el usuario no recibe respuesta por parte del operador dentro de 15 días hábiles siguientes a la presentación de una PQR, frente a los servicios de telecomunicaciones, se entiende que la PQR ha sido resuelta a favor del usuario (esto se llama Silencio Administrativo Positivo).

Ocurrido lo anterior, el operador debe hacer efectivo lo que el usuario ha solicitado dentro de las 72 horas siguientes. Sin embargo, el usuario puede exigir de inmediato que el operador haga efectivo los efectos de dicho silencio.

Ahora bien, si el operador no resuelva a favor la petición o queja, el usuario tiene derecho a solicitar dentro de los 10 días hábiles siguientes a que le sea notificada la decisión, que el operador revise nuevamente su solicitud (lo cual se llama recurso de reposición).

En caso de que el operador insista en su respuesta total o parcialmente, la PQR será remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia –SIC-, para que decida al respecto (lo cual se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación).

Si el usuario presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación, el operador debe en los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que le notifique la decisión frente al recurso de reposición, remitir el expediente completo a la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- para que resuelva el recurso de apelación.

Activar W  
Ve a Configu



8. En relación con los plazos para interponer recurso impugnativo posible/ Remedio aplicable, es correcto decir que ¿el usuario puede solicitar dentro de los 10 días hábiles siguientes a que le sea notificada la decisión, que el operador revise nuevamente su solicitud (lo cual se llama recurso de reposición)?

Respuesta:

Como se establece en la respuesta anterior, si el operador no resuelve a favor la petición o queja, el usuario tiene derecho a solicitar dentro de los 10 días hábiles siguientes a que le sea notificada la decisión, que el operador revise nuevamente su solicitud (lo cual se llama recurso de reposición).

9. Es correcto decir que. ¿si el usuario presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación, el operador deberá en los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que le notifique la decisión frente al recurso de reposición debiendo remitir el expediente completo a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que resuelva el recurso de apelación?

Respuesta:

Así es, si el usuario presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación, el operador debe en los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que le notifique la decisión frente al recurso de reposición, remitir el expediente completo a la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- para que resuelva el recurso de apelación.



“Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna reflejado en los expedientes de queja así como en los expedientes de recurso de apelación correspondientes al año 2021”

10. Por consiguiente, en relación a la 2ª instancia, ¿en caso que el operador insista en su respuesta total o parcialmente, la PQR será remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), para que decida al respecto (lo cual se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación)?

Respuesta:

Como se establece en la respuesta anterior, si el operador no resuelva a favor la petición o queja, el usuario tiene derecho a solicitar dentro de los 10 días hábiles siguientes a que le sea notificada la decisión, que el operador revise nuevamente su solicitud (lo cual se llama recurso de reposición).

En caso de que el operador insista en su respuesta total o parcialmente, la PQR será remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia –SIC-, para que decida al respecto (lo cual se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación).

11. Finalmente, al hablar de los plazos de resolución en 2ª instancia, ¿es correcto decir que, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) tendrá 15 días hábiles para responder?

Respuesta:

Así es, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) tendrá 15 días hábiles para responder.

Observaciones finales:

Activar W  
Ve a Configu



“Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna reflejado en los expedientes de queja así como en los expedientes de recurso de apelación correspondientes al año 2021”

Las respuestas anteriores se elaboraron, conforme a lo establecido en la normatividad asociada al Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones:

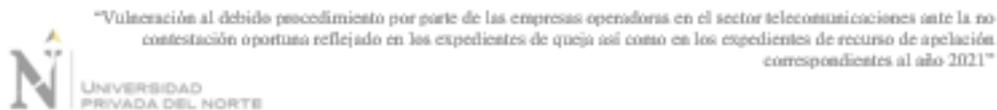
Resolución 5050 de 2016 (noviembre 10), Comisión de Regulación de Comunicaciones, “Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones”

Resolución 5111 de 2017 (febrero 24), Comisión de Regulación de Comunicaciones, “Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones.”

Resolución 6242 de 2021 (marzo 12), Comisión de Regulación de Comunicaciones, “Por la cual se establecen medidas para digitalizar el régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, se modifica la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones.”

Así mismo, se utilizó como fuente de información:

Micrositio “Comunicados como es” de la Comisión de Regulación de Comunicaciones



<https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/comunicados-como-es>

Guía Rápida: “Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones”

<https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/webcrc/micrositios/documents/Guia%20RPU%202021.pdf>

Aula CRC – Curso “Comunicados como es” (<https://aula.crcom.gov.co/login/index.php>)

Activar Wi  
Ve a Configur

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

“La Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna de usuarios según las quejas presentadas en el año 2021”



## COMUNICADOS COMO ES

El curso se compone de **5 módulos** en los que se abordan los siguientes temas:

Módulo 1	Fundamentos de la protección del usuario de servicios de comunicaciones
Módulo 2	¿Qué debo saber para una correcta contratación del servicio?
Módulo 3	La importancia de una buena presentación del servicio
Módulo 4	Por qué la correcta atención a los usuarios también es parte del servicio
Módulo 5	Televisión comunitaria - Comunicándonos TV

LABIOI | INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES LINGÜÍSTICAS Y ORACIONALES





Digitally signed by FARIAS  
FORERO ANDRES JULIAN  
Date: 2022.07.18 10:45:16 -  
05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

RADICACION DE SALIDA No.

Rad. 2022809672

Cod. 4000

Bogotá, D.C.

Señora

Jhayra Alejandra Pesantes Campomanes

Email: alejandraa2195@gmail.com

REF: Su comunicación "ENTREVISTA PARA ESPECIALISTAS EN EL RUBRO DE LAS TELECOMUNICACIONES (COLOMBIA)"

Estimada Señora Jhayra Alejandra,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación radicada internamente bajo el número 2022809672, mediante la cual presenta algunas inquietudes respecto del trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos (PQR) consagrado en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Inicialmente, nos permitimos informarle que la CRC es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

Antes de referirnos a su consulta, debe aclararse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por el ordenamiento jurídico vigente, en particular, lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y la legislación complementaria. De este modo, la Comisión dentro del alcance del pronunciamiento solicitado, no analiza situaciones de orden particular y concreto, por lo tanto, la presente respuesta hace referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versa su consulta.

Expuesto lo anterior, a continuación, esta Entidad procede a pronunciarse respecto de los interrogantes planteados en su comunicación.

1. “En relación al inicio del procedimiento de reclamo, ¿es el usuario la parte con derecho a reclamar?”

CRC/ Sí, de conformidad con el numeral 2.1.24.1.2 del artículo 2.1.24.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, se entiende como queja o reclamo la “[m]anifestación de inconformidad por parte del usuario al operador en relación con la prestación de sus servicios o el ejercicio de sus derechos”.

2. ¿Son a través de oficinas físicas, oficinas virtuales, línea telefónica, página web, redes sociales, los medios de presentación correcto de reclamos en materia de telecomunicaciones?

CRC/ Sí, salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario.

3. Sobre los plazos para interponer reclamos, ¿es correcto decir que no se aplican en Colombia?

CRC/ Sí, salvo que la petición, queja o reclamo atienda a una inconformidad con la factura, puesto que de conformidad con el artículo 2.1.24.4 del Capítulo 1 del Título II “el usuario cuenta con 6 meses contados a partir de la fecha del pago oportuno de su factura para presentar cualquier PQR relacionada con los conceptos incluidos en dicha factura”.

4. El inicio del procedimiento, comienza ¿cuándo el usuario presenta su reclamo ante el operador que preste sus servicios de telecomunicaciones.?

CRC/ El inicio del trámite de PQR; tiene inicio con la presentación de la respectiva petición, queja o reclamo ante el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones, cuando el usuario presente una PQR de forma verbal, basta con que informe su nombre completo, el número de su identificación y el motivo de su solicitud. Si por el contrario la presentación es de forma escrita, debe contener su nombre completo, el número de su identificación, su dirección de notificación y el motivo de su solicitud.

5. ¿Se denomina petición, queja o reclamo al trámite en 1º instancia?

CRC/ De acuerdo con el artículo 2.1.24.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, se entiende como petición la “[s]olicitud de servicios o de información en relación con los servicios prestados por el operador, o cualquier manifestación del usuario en relación con sus derechos”. Por su parte, se entiende como queja o reclamo, la “[m]anifestación de inconformidad por parte del usuario al operador en relación con la prestación de sus servicios o el ejercicio de sus derechos”.

6. ¿Es correcto decir que, el plazo de resolución en 1º instancia por parte del operador es de 15 días hábiles?

CRC/ Sí, de acuerdo con el artículo 2.1.24.3 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 “[e]l operador dará respuesta a la PQR (petición, queja/reclamo o recurso) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través de un canal digital el cual deberá ser previamente informado al usuario, salvo que este manifieste que desea recibirlo por el mismo medio que la presentó. En caso que el operador requiera practicar pruebas, le 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”.

7. Continuando con el procedimiento de reclamo, en relación a interponer Recurso impugnativo posible/ Remedio aplicable, ¿el usuario ante la manifestación de inconformidad del usuario en relación con la decisión tomada por el operador de telefonía y/o de internet frente a una queja presentada (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), puede solicitar la revisión por parte del operador (recurso de reposición)? Así como, si el usuario no recibe respuesta, se entiende que la PQR ha sido resuelta a su favor (Silencio Administrativo Positivo). Ocurrido lo anterior, ¿el operador debe hacer efectivo lo que el usuario ha solicitado dentro de las 72 horas siguientes?

CRC/ Si, de acuerdo con el artículo 2.1.24.3 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 “[s]i el usuario no recibe respuesta dentro de este término, se entiende que la PQR ha sido resuelta a su favor (esto se llama Silencio Administrativo Positivo). Ocurrido lo anterior, el operador debe hacer efectivo lo que el usuario ha solicitado dentro de las 72 horas siguientes. Sin embargo, el usuario puede exigir de inmediato que el operador haga efectivo los efectos de dicho silencio”.

8. En relación a los plazos para interponer recurso impugnativo posible/ Remedio aplicable, es correcto decir que ¿el usuario puede solicitar dentro de los 10 días hábiles siguientes a que le sea notificada la decisión, que el operador revise nuevamente su solicitud (lo cual se llama recurso de reposición)?

CRC/ Cuando el operador no resuelva a favor del usuario la petición o queja, que ha presentado el usuario (en relación con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación); tiene derecho a solicitar dentro de los 10 días hábiles siguientes a que le sea notificada la decisión, que el operador revise nuevamente su solicitud (lo cual se llama recurso de reposición).

9. Es correcto decir que, ¿si el usuario presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación, el operador deberá en los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que le notifique la decisión frente al recurso de reposición debiendo remitir el expediente completo a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que resuelva el recurso de apelación?

CRC/ Si el usuario presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación, el operador deberá en los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que le notifique la decisión frente al recurso de reposición, remitir el expediente completo a la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- para que resuelva el recurso de apelación.

10. Por consiguiente, en relación a la 2ª instancia, ¿en caso que el operador insista en su respuesta total o parcialmente, la PQR será remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), para que decida al respecto (lo cual se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación)?

CRC/ Si, de conformidad con la respuesta al numeral 9 del presente documento.

11. Finalmente, al hablar de los plazos de resolución en 2ª instancia, ¿es correcto decir que, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) tendrá 15 días hábiles para responder?

CRC/ Este plazo no se encuentra reglamentado por el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, ni es competencia de la CRC establecer el mismo, por lo cual se sugiere elevar esta consulta directamente ante la SIC, o revisar la norma que reglamenta dicho término.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación, y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que tenga.

Proyectado por: Camila Gutiérrez

Finalmente, le solicitamos amablemente se sirvan diligenciar la encuesta haciendo click en el siguiente enlace: <https://www.pnn.gov.co/EncuestaCARE?radicado=2022809672>. La información es muy valiosa para la CRC ya que nos permite mejorar la calidad de nuestra atención.

NOTA: Este mensaje fue enviado por el sistema de Gestión Documental de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Por favor no intente responder a este mensaje, dado que este buzón de correo no es revisado por ningún funcionario de esta Entidad.

En caso de requerir información adicional, por favor acceda al siguiente [formulario](#).

Cordial saludo,



**Andrés Julián Farías Forero**  
Coordinador (E) Relaciónamiento con Agentes  
[atencioncliente@crccom.gov.co](mailto:atencioncliente@crccom.gov.co)

[@CRCCom](#) [/CRCCom](#) [/CRCCom](#) [CRCCom](#)

Calle 52a No. 15 - 5ª Piso D.E. Una Torre / Soledad  
Código Postal: 202201 - Tel: +57 (02) 2096000  
Bogotá - Colombia



## **SUGERENCIAS: PROYECTO DE REFORMA NORMATIVA**

Dada la investigación realizada consideramos como sugerencia el siguiente proyecto de reforma normativa:

**“Proyecto que promueve la incorporación de una posible sanción a los asesores de las empresas operadoras ante la omisión de información o información incompleta con respecto al procedimiento administrativo de reclamo contemplado en el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 047- 2015-OSIPTTEL-CD”**

### **RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N°XXXXX-2018-CD/OSIPTTEL**

Lima, 01 de marzo de 2023

#### **VISTOS:**

- (I) El Proyecto de Norma presentado por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTTEL, que incorpora artículos al Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución N.º 047- 2015-CD/OSIPTTEL; y,
- (II) El Informe N.º XXXXX-ST/2018, elaborado en forma conjunta por la Secretaría Técnica, la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario y la Gerencia de Asesoría Legal; que sustenta el proyecto de norma al que se refiere en el numeral anterior;

“Vulneración al debido procedimiento por parte de las empresas operadoras en el sector telecomunicaciones ante la no contestación oportuna reflejado en los expedientes de queja así como en los expedientes de recurso de apelación correspondientes al año 2021”

CONSIDERANDO: Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, y lo establecido en los artículos 58° y 59° del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N 008-2001-PCM ( en adelante, Materia Norma que modifica los artículos 15° y 29° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

**CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, y lo establecido en los artículos 58° y 59° del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N 008-2001-PCM ( en adelante, Reglamento General), el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) tiene competencia exclusiva para conocer y resolver los reclamos presentados por usuarios contra las empresas operadoras, en segunda instancia; a través del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (En adelante TRASU), y entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar, normar y regular en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios, así como la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24° del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N.º 008-2001-PCM y modificatorias, el Consejo Directivo del OSIPTEL, es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa, y la facultad de normar y regular el comportamiento de las empresas operadoras en sus relaciones con los usuarios;

Que, de acuerdo con lo establecido por el artículo 24° del mencionado Reglamento General, el Consejo Directivo del OSIPTEL es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa; Que, asimismo, el inciso b) del artículo 75 del citado Reglamento dispone que es función del Consejo Directivo del OSIPTEL, el expedir normas y resoluciones de carácter general o particular, en materia de su competencia;

Que, en el inciso b) del artículo 25 del referido Reglamento, este Organismo, en ejercicio de la función normativa, puede dictar reglamentos referidos a reglas a las que estén sujetos los procesos que se siguen ante cualquiera de los órganos funcionales del OSIPTEL, incluyendo, entre otros, los reglamentos de reclamos de usuarios; Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 047-2015-CD/OSIPTEL, este Organismo aprobó el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos);

Que, recogiendo la experiencia adquirida por el OSIPTEL desde la entrada en vigor del Reglamento de Reclamos, resulta necesario modificar el mismo, a fin de introducir mejoras al procedimiento de reclamo y evitar la falta de información al usuario; Que, el artículo 7° del Reglamento General del OSIPTEL, establece que toda decisión de este

Organismo deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles por los administrados;

Que, asimismo, el artículo 27° del Reglamento antes citado dispone que constituye requisitos para la aprobación de los reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que dicte el OSIPTEL, el que sus respectivos proyectos sean publicados en el Diario Oficial El Peruano, con el fin de recibir sugerencias o comentarios de los interesados; Qué; mediante el informe N° XXX-2018/ST, la Secretaria Técnica presento a la Gerencia General el estado situacional de ingresos de expedientes y la evidente falta de información por parte de los usuarios, a partir de la falta de prestación de información por parte de las empresas operadoras y en la necesidad de mejorar e intervenir en la modificación del referido Reglamento de Reclamos;

Que, habiéndose analizado los comentarios formulados al referido Proyecto, corresponde al Consejo Directivo del OSIPTEL aprobar la modificación del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones;

En aplicación de las funciones establecidas en el inciso b) del artículo 75° del Reglamento General de OSIPTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° XXXX;

## **1. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

Que la Constitución Política del Perú en su artículo 65° establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Por lo que dicha norma orienta el actuar de los distintos órganos y organismos creados dentro de su estructura a efecto de conseguir tal fin.

Que el artículo 76° del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones aprobado mediante Decreto Supremo No. 013-93-TCC se dispone la creación del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) que dentro de sus funciones tiene regular el comportamiento de las empresas operadoras así como las relaciones de dichas empresas entre sí, de garantizar la calidad y eficiencias del servicio brindado al usuario. Así mismo, para el cumplimiento de tales fines la “Ley Marco de Organismos Reguladores” Ley No. 27332 ha otorgado al Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, entre otras facultades, la normativa, a efecto pueda dictar en el ámbito y materia de su respectiva competencia los reglamentos y normas que regulen los procedimientos a su cargo. En tal sentido el OSIPTEL como garante de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y dentro de su potestad normativa ha emitido los dispositivos legales tanto sustantivos como adjetivos que constituyen un marco de obligatorio cumplimiento para las empresas operadoras y que establecen los derechos de los usuarios de estos servicios.

En base a lo anterior el artículo 8°, inciso 5 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, señala que, la empresa operadora no debe omitir brindar información al usuario sobre la ubicación del expediente y el estado del trámite, si el usuario lo solicitara. Asimismo por el artículo 15 del mismo reglamento señala que, la empresa operadora tiene la obligación de brindar, en cualquier momento que el usuario lo solicite, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo sobre:

1. El procedimiento que debe seguirse para presentar reportes, reclamos, recursos de apelación y quejas, incluyendo los requisitos, plazos e instancias correspondientes.

2.

La lista y descripción detallada de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos, aprobados por el TRASU.

3. La lista y descripción detallada de los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRASU.

4. La obligación de los usuarios de realizar el pago del monto no reclamado, debiendo informar, adicionalmente, su importe y los canales donde se debe realizar el pago del monto no reclamado. La empresa operadora debe habilitar medios físicos y virtuales para realizar el pago del monto no reclamado.

5. Los formularios de presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas, durante la atención presencial.

También en el mismo reglamento tenemos en su artículo 28, inciso 3, apartado (iv) la omisión de información o información inexacta sobre cobertura u otras características o limitaciones del servicio. Del mismo artículo en su inciso 10, apartado (iii) la falta de entrega de información sobre portabilidad,

Por otro lado, la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones establece en su artículo 3 señala que, los usuarios tienen derecho a recibir todo tipo de información general y servicios de asistencia, acceder a los servicios de telecomunicaciones, presentar reclamos, quejas y apelaciones, cuando corresponda. Asimismo del mismo cuerpo normativo en su artículo 10, señala que, Toda persona tiene derecho a recibir de la empresa operadora la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos

de

telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.

Por otro lado en su artículo 11, se señala que: La empresa operadora está obligada a brindar, previamente a la contratación y/o en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa.

## **2. ANÁLISIS COSTO-BENEFICIO**

La presente propuesta persigue que los usuarios de los servicios de telefonía fija, móvil, internet, tv de paga y servicios empaquetados, puedan encontrarse protegidos ante la información que se les ha remitida por parte de los asesores de las distintas empresas operadoras.

En tal sentido la presente propuesta tiene tres puntos positivos: El primero, incentiva que las empresas operadoras actúen conforme a ley, estudien previamente la normativa y de esa forma transmitan la información adecuada al usuario. El segundo, permite que de mejor manera se cumpla con lo dispuesto en el artículo 31° de la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones al ser un procedimiento eficiente que evita una vulneración al debido procedimiento administrativo de reclamos.

## **3. EFECTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL**

Se producirá un cambio en la legislación actual que contiene como debe ser la actuación por parte de las empresas operadoras.

Se resuelve:

**Artículo N° 1. - Incorporación del artículo N° 19 al reglamento para la atención de reclamos de usuarios de servicios de telecomunicaciones**

Incorpórese el artículo 19 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 047-2015-CD/OSIPTEL, con el siguiente texto:

“Artículo N° 19.- Se atribuirá responsabilidad administrativa a los asesores de las diversas empresas operadoras en los casos de no brindar la información pertinente u omitir la misma habiendo sido solicitada por el usuario ante el procedimiento de reclamo

**Artículo 2°.** - Lo dispuesto en la presente Resolución entrará en vigencia al día siguiente de la fecha de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese y publíquese.