



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE DERECHO

---

CARRERA DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

“BENEFICIOS DE LA CONCILIACIÓN EN EL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE, 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

**Abogada**

**Autora:**

Gaby Zavaleta Ramos

**Asesor:**

Mg. Renzo Martin García Guevara

Lima - Perú

2020

## **DEDICATORIA**

*La presente investigación está dedicada a mi madre, quien siempre confió en mí, por su apoyo y lucha constante.*

*A mis hermanas Raquel, Nataly y Lety, quienes fueron la perfecta imagen a seguir.*

## **AGRADECIMIENTO**

*“A mi familia por su apoyo incondicional durante esta larga travesía”.*

## Tabla de contenidos

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>1</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>2</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>4</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>5</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>1.1. Realidad problemática.....</b>	<b>7</b>
<b>1.2. Formulación del problema.....</b>	<b>10</b>
<b>1.3. Justificación .....</b>	<b>11</b>
<b>1.4. Objetivos .....</b>	<b>12</b>
<b>1.5. Hipótesis .....</b>	<b>12</b>
<b>1.6. Limitaciones.....</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEORICO.....</b>	<b>14</b>
<b>2.1. Antecedentes .....</b>	<b>14</b>
<b>2.2. TEORÍA DEL CONFLICTO .....</b>	<b>16</b>
<b>2.3. CONCILIACION .....</b>	<b>16</b>
<b>2.4. SERVICIO PÚBLICO.....</b>	<b>19</b>
<b>2.5. La conciliación en los organismos reguladores del Perú .....</b>	<b>35</b>
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>40</b>
<b>3.1. Tipo de investigación .....</b>	<b>40</b>
<b>3.2. Población y muestra .....</b>	<b>41</b>
<b>3.3. Métodos.....</b>	<b>42</b>
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos .....</b>	<b>43</b>
<b>3.5. Procedimiento .....</b>	<b>43</b>
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....</b>	<b>48</b>
<b>CAPÍTULO V. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>92</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>101</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>105</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA N° 01:</b> Forma de conclusión de reclamos en segunda instancia – TRASU 2007-2016.....	33
<b>TABLA N° 02:</b> Reporte del número de reclamos en segunda instancia – TRASU 2012-2017.....	34

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 01: Número de expedientes ingresados al TRASU del año 2012 - al año 2017.....	9
FIGURA N° 02: Procedimiento de reclamos de servicios públicos de telecomunicaciones en primera y segunda instancia .....	27
FIGURA N° 03: Esquema del procedimiento de queja.....	28
FIGURA N° 04: Procedimiento de reclamo de servicios públicos de telecomunicaciones en materia de calidad e idoneidad del servicio.....	30
FIGURA N° 05: Expedientes de apelación y queja en el año 2017.....	35
FIGURA N° 06: Reclamos por sentido de resolución emitidas por el TRASU.....	92
FIGURA N°07: Plazo de resolución de expedientes.....	93

## RESUMEN

La presente investigación titulada “La aplicación conciliación en el procedimiento de resolución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones” ha sido realizada con la finalidad de aportar mejoras al procedimiento, en beneficio del usuario y de igual forma aportar herramientas a la labor del organismo regulador debido al incremento del índice de reclamos en los últimos años se aborda el tema desde un análisis a la conciliación establecida en el artículo 43° del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios y a su carácter facultativo de aplicación analizando la efectividad de la norma. En cuanto a la metodología, el estudio fue de enfoque cualitativo, donde se analizaron las características de la conciliación administrativa y su regulación dentro del procedimiento. La investigación es de tipo descriptiva y el diseño de la presente investigación es no experimental, puesto que se realiza sin manipular las variables, observando el fenómeno en su orden y contexto natural.

En ese sentido, se tomaron como materiales de investigación, opinión de expertos y análisis de casos que servirán para darle sustento a la investigación. Se elaboraron diversos instrumentos para el recojo de tales datos como fichas textuales, guías de entrevista y cuadros de análisis, obteniendo como resultado que el carácter facultativo de la conciliación dentro del procedimiento de reclamos no está aportando de manera significativa a la resolución de los reclamos en segunda instancia asimismo que la norma se encuentra incompleta no estableciendo reglas concretas para su realización lo que dificulta que este mecanismo pueda contribuir de manera eficiente al procedimiento de resolución de reclamos.

**Palabras clave:** usuario, telecomunicaciones, procedimiento, reclamos.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

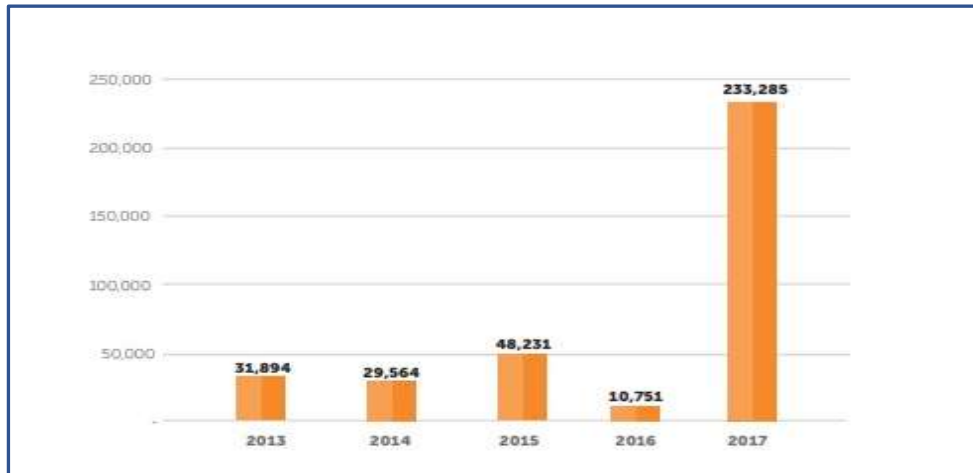
### 1.1. Realidad problemática

En los últimos años en el Perú el uso de servicios públicos de telefonía se ha convertido en indispensable para la vida de los ciudadanos, el uso de las redes sociales y proliferación de equipos móviles de última generación han ido en aumento, en estos tiempos de pandemia donde el trabajo remoto y las clases virtuales son el día a día de los ciudadanos peruanos se necesita asegurar un servicio eficiente de las redes de telecomunicaciones y un adecuado sistema de reclamos el cual permita al usuario tener soluciones inmediatas que no perjudiquen las tareas diarias.

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones tiene, por un lado, el deber de promover inversiones y desarrollarlas para los servicios puedan existir, pero por otro lado debe asegurar que los consumidores puedan hacer valer sus derechos y tutelarlos en tanto hay una relación claramente asimétrica o de desigualdad entre el consumidor y las empresas prestadoras, pues cada vez más usuarios entienden sus derechos al exigir mejores servicios en telecomunicaciones es por ello que en el año 2017 se pudo observar un incremento considerable en la interposición de reclamos y consecuentemente la saturación del órgano resolutorio en segunda instancia – Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU tal como se observa en el siguiente cuadro:



**FIGURA N° 01: NÚMERO DE EXPEDIENTES INGRESADOS AL TRASU**



**Fuente: OSIPTEL**

*Según OSIPTEL (2018) “en el año 2017 se ingresó un total de 233,285 expedientes al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos – TRASU lo que ha significado el mayor aumento de reclamos desde año 2015 en el que se instauró el Tribunal, siendo en diciembre el mes con mayor aumento con un total de 30,000 expedientes ingresados lo que representó el 124% más del mes de enero”.*

Es por ello que en un intento de remediar esta situación, el 22 de abril del año 2017 se publicó en el diario El Peruano la RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N° 55-2017-CD/OSIPTEL, y con esto se dio inicio a un plan de contingencia seguido de la RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 51-2018-CD/OSIPTEL publicada el 22 de Febrero de 2018, las normas anteriormente citadas constituyen las medidas extraordinarias tomadas por el OSIPTEL con la finalidad de contrarrestar la gran cantidad de reclamos que se han presentado y que han ido en aumento en los últimos años.

Ante esta realidad nos preguntamos si ¿el Reglamento no cuenta con las herramientas jurídicas necesarias para poder afrontar este aumento de reclamos?

El Reglamento de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones establece en su artículo 43° prescribe que la conciliación es un medio alternativo de conclusión del procedimiento, quedando como una herramienta que pueda ser eficaz, es decir una solución rápida para los usuarios que se ven afectados en la utilización de su servicio estableciendo lo siguiente:

*“...Asimismo, los usuarios pueden conciliar con la empresa operadora sobre el objeto de reclamo con anterioridad e incluso iniciado el procedimiento de reclamo.*

*Los representantes del OSIPTEL autorizados para tal efecto pueden promover la conclusión del procedimiento administrativo mediante conciliación.*

*A solicitud de cualquiera de las partes o cuando el OSIPTEL lo considere oportuno, este organismo podrá fijar día y hora para la realización de una audiencia conciliatoria entre las partes. El acuerdo conciliatorio deberá estar contenido en un acta debidamente suscrita por todos los intervinientes y dejará constancia de los acuerdos adoptados, así como la forma y plazo para su cumplimiento. De no llegarse a un acuerdo, se dejará constancia de ello.*

*El acta de conciliación con acuerdos surte los efectos de una resolución que pone fin al procedimiento administrativo y no son susceptibles de ser nuevamente cuestionados en vía administrativa”.*

La norma establece la posibilidad de conciliar en cualquier momento del procedimiento hasta antes de la emisión de la resolución final, sin embargo, indica que debe ser a solicitud de las partes, por impulso de los representantes del Osiptel e incluso a discreción del organismo regulador es decir nos encontramos ante una **conciliación facultativa**.

Cabe preguntarnos si a raíz del considerable aumento de reclamos este mecanismo alternativo de conclusión de procedimiento se está haciendo efectivo en la realidad y ha logrado su objetivo dentro de la norma el cual debe ser un acuerdo entre la empresa operadora y el usuario que resulte más célere, económico en términos de plazos y sobre todo genere una cultura de paz.

Es por ello que se realiza la presente investigación con la finalidad de analizar si el establecimiento de la conciliación dentro de la norma que regula el procedimiento de reclamos ante OSIPTEL está cumpliendo sus fines o simplemente ha pasado desapercibida a través de los años.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuáles han sido los beneficios de la conciliación, establecida en el artículo 43° de la Resolución de Consejo Directivo 47-2015, en el procedimiento de resolución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones en materia de calidad en el distrito de Chimbote, provincia del Santa – departamento de Ancash en el año 2017?

### **1.2.1. Preguntas específicas:**

¿Cuáles son las principales características de la conciliación establecida en la Resolución N° 47-2015-CD-OSIPTEL?

¿De qué manera contribuye la regulación vigente respecto a la conciliación dentro de la Resolución de Consejo Directivo N° 47-2015 al cumplimiento de los fines del organismo regulador?

¿Cuáles son las semejanzas y diferencias respecto a la aplicación de la conciliación con otros organismos reguladores?

### **1.3. Justificación**

Justificación teórica: El presente trabajo se justifica teóricamente, dado que analiza a profundidad uno de los mecanismos alternativos de solución de conflictos como es la conciliación y su importancia dentro del procedimiento de resolución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

Justificación práctica: El presente trabajo es una propuesta de mejora que busca promover la conciliación dentro del procedimiento de resolución de reclamos de servicios públicos de telecomunicaciones.

Justificación valorativa: El presente trabajo forma parte de una investigación que tiene como finalidad aportar herramientas a la labor del organismo regulador y que permitan un procedimiento célere y eficaz.

Justificación académica: El presente trabajo, está dirigido para la comunidad jurídica, y los operadores de los organismos de reguladores en materia de telecomunicaciones especialmente para los resolutores del Tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios del Osiptel que buscan salvaguardar los legítimos intereses de las partes.

Justificación jurídica: La relevancia jurídica del presente trabajo radica en la necesidad de complementar y/o mejorar la norma respecto a la conciliación establecida en el Reglamento de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones debido a que no establece los parámetros indispensables para su aplicación.

### **1.4. Objetivos**

#### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar cuáles han sido los beneficios de la conciliación, establecida en el artículo 43° de la Resolución de Consejo Directivo 47-2015, en el procedimiento de resolución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones en materia de calidad en la ciudad de Chimbote, provincia del Santa – departamento de Ancash en el año 2017.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Identificar las principales características de la conciliación establecida en la Resolución N° 47-2015-CD-OSIPTTEL
- Determinar si la regulación vigente respecto a la conciliación dentro de la Resolución de Consejo Directivo N° 47-2015 contribuye al cumplimiento de los fines del organismo regulador.
- Describir las semejanzas y diferencias respecto a la aplicación de la conciliación con otros organismos reguladores.

### **1.5. Hipótesis**

#### **1.5.1. Hipótesis General**

La conciliación no ha traído beneficios al procedimiento de resolución de reclamos en el distrito de Chimbote, Provincia del Santa - Departamento de Ancash en el año 2017 ya que no ha sido aplicada de forma recurrente en los reclamos por materias de calidad debido a que el ente regulador no ha promovido el uso de este mecanismo asimismo el desconocimiento de los usuarios de esta herramienta para la conclusión de su procedimiento de reclamo no promueve su aplicación.

#### **1.5.2. Hipótesis específicas**

- La conciliación dentro del procedimiento de reclamos puede ser realizada hasta antes de emitirse una resolución final asimismo tiene un carácter facultativo es decir su aplicación queda a discreción del funcionario del organismo regulador.
- El carácter facultativo de la conciliación dentro del procedimiento no contribuye al cumplimiento de los fines del organismo regulador.
- La conciliación en organismos reguladores se aplica de manera recurrente en el procedimiento de reclamos.

### **1.6. Limitaciones**

Una de las limitaciones que se ha suscitado en la investigación es el poco desarrollo doctrinario sobre la conciliación en organismos reguladores situación que pudo ser superada a través de las entrevistas realizadas.

Asimismo, el difícil acceso a data sobre reclamos resueltos por el Tribunal en materia de calidad en el Distrito de Chimbote en el año 2017 y a las actas de conciliación promovidas por el organismo regulador en segunda instancia, información que fue solicitada mediante el formulario de “Acceso a la Información Pública” con el que cuenta OSIPTEL de forma virtual sin embargo no se pudo obtener dicha referencia debido a que se indicó que no contaban con tal registro, situación que pudo ser superada obteniendo a estadísticas referentes a la aplicación de la conciliación en los últimos años.

## CAPÍTULO II. MARCO TEORICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Nacionales

- En la tesis para obtener el grado de Doctor en Derecho y Ciencias Políticas titulada *“La conciliación utilizada por la Comisión de Protección al Consumidor como medio alternativo eficaz en la resolución de controversias entre proveedores y consumidores”* de Marco Alfonso Celi Arévalo (2010) publicada en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Trujillo; el autor desarrolla la importancia de la conciliación en los procedimientos ante la Comisión de Protección al Consumidor, destaca la celeridad en la resolución de las controversias entre proveedores y consumidores en el Tribunal de la Competencia de Indecopi. En ese sentido, dicho antecedente resulta de utilidad a la presente investigación toda vez que pretende acentuar los beneficios de la conciliación dentro de un procedimiento entre consumidor y proveedor.
- En la tesis para obtener el grado de Magister en Gestión Pública titulada *“Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre de 2014”* de Jorge Luis Arrué Flores (2014) publicada en la Escuela de Postgrado de la Universidad de la Amazonía Peruana; el autor tiene como principal objetivo profundizar en el conocimiento acerca de si OSIPTEL brinda un servicio de calidad en la atención a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. Asimismo, concluyó resaltando que el usuario se encuentra en un rango de satisfacción baja, por lo cual recomienda una mayor difusión de la labor de OSIPTEL como ente regulador y aliado de los usuarios ante los

problemas con los operadores de servicio de telecomunicaciones. El aporte de este trabajo de investigación, ayuda a tomar en cuenta que el Organismo Regulador de Telecomunicaciones no está siendo tomado como una entidad que se preocupa por el usuario, y asimismo que no cumple sus funciones proponiendo una reforma a los procedimientos utilizados por el ente regulador.

- En la tesis para obtener el Grado de Magister en Derecho Civil y Comercial titulada *“El Debido Procedimiento Administrativo en los Organismos Reguladores”* de Oswaldo Alberto Ordoñez Alcántara (2011) publicada en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el autor realiza una crítica sobre la idoneidad de los procedimientos de la administración pública en los servicios públicos, respondiendo la interrogante de si ésta debe ser modificada por las reiteradas denuncias sobre violaciones de derecho al debido proceso en sede administrativo. El antecedente, ayuda a orientar el presente trabajo de investigación reforzando las bases normativas de los procedimientos administrativos en los organismos reguladores y sus deficiencias.

#### **2.1.2. Antecedentes internacionales.**

- En la tesis para obtener el Título de Abogado titulada *“Conciliación mecanismo alternativo de solución de conflictos por excelencia”* de Angélica María Osorio Villegas (2002) publicada en la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, el autor realiza una investigación destacando las ventajas de la aplicación del mecanismo alternativo de solución de conflictos como es la conciliación. El antecedente contribuye a la presente investigación reforzando la institución de la conciliación en sus características, ventajas y eficacia en solución de controversias entre administrados.



- En la tesis para obtener el Título de Abogado titulada “*Mecanismos de defensa de los suscriptores y usuarios del servicio de telefonía móvil celular*” de Diego Cardona Baquero y Felipe Chalela Arango (2003) publicada en Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, los autores realizan una investigación en base a los mecanismos con los que cuentan los usuarios de telefonía móvil celular frente a los proveedores. El antecedente contribuye a la presente investigación ya que busca realizar un análisis sobre las herramientas con las que cuentan los usuarios para hacer valer sus derechos antes los proveedores de servicios de telecomunicaciones.

### **Bases teóricas.**

## **2.2. TEORÍA DEL CONFLICTO**

### **2.2.1. EL CONFLICTO**

Si nos avocamos a conceptualizar lo que se entiende por conflicto – como una delimitación semántica – el concepto de conflicto alude a un problema, cuestión o materia de discusión, coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos. (Real Academia Española – Portal web, 2019).

Para Alzate (2013) dentro de las relaciones sociales el conflicto es inevitable. El problema recae en que el conflicto puede orientarse hacia un curso constructivo o destructivo y en consecuencia la cuestión no es tanto evitar el conflicto sino afrontar estas situaciones conflictivas con los recursos suficientes para que todos los participantes en dichas situaciones puedan salir beneficiados.

## **2.3. CONCILIACION**

Fuquen (2003) nos indica que la conciliación es un proceso donde los actores interesados en terminar con la controversia o conflicto a través de un ejercicio pacífico y acuerdos satisfactorios para ambas partes, a través de la comunicación llegan a un acuerdo donde no existen vencedores ni vencidos.

Según R. Caivano (1998), la conciliación tiene similitud con una negociación pero que tiene la intervención de una tercera persona, ya que para su desarrollo será fundamental la utilización de técnicas de la negociación teniendo como a uno de los protagonistas a un tercero imparcial.

### **2.3.1. VENTAJAS DE LA CONCILIACIÓN.**

Para Guzmán (1999) la conciliación reestablece la relación entre dos o más partes en conflicto, presentando las siguientes ventajas en su desarrollo:

- Genera la **comunicación entre las partes** puesto que, aunque no se llegue a una solución entre los actores, genera un clima de paz y comunicación entre ambos.
- Es **económico** en el sentido que, si se llegase a un acuerdo, los costos de dicho procedimiento no son altos, se debe considerar solo los honorarios del conciliador.
- La conciliación es un **procedimiento rápido** debido a que puede concluir en una sola sesión.
- En este procedimiento **los actores son los que tomarán las decisiones**, no se delegará esta función al conciliador.
- Se trata de **un procedimiento flexible**, no se utilizará lenguaje formal, el conciliador usando técnicas especiales buscará la comunicación de las partes usando técnicas.

- La *solución es realizable* es decir las partes cumplen con los acuerdos debido a que fueron soluciones que fueron tomadas por los mismos intervinientes, es decir la decisión fue de ambas partes.

### **2.3.2. LA CONCILIACIÓN Y SU CLASIFICACIÓN**

Díaz (2015) clasifica la conciliación de acuerdo por quien dirige el procedimiento y por la oportunidad de desarrollo, siendo estas: Conciliación extrajudicial, judicial, fiscal, administrativa, escolar, policial y arbitral.

- Conciliación extrajudicial se puede dar en cualquier momento del proceso judicial incluso antes o después del mismo y debe ser realizada por un conciliador extrajudicial adscrito a un centro de conciliación.
- Conciliación judicial es realizada dentro de un proceso judicial y está a cargo de un juez.
- Conciliación fiscal se encuentra a cargo de un fiscal especializado en las ramas de derecho de familia o derecho penal, puede ser realizada dentro de la investigación fiscal o fuera de la investigación.
- Conciliación administrativa es la que se encuentra a cargo de un empleado público (Ministerio de Trabajo, INDECOPI, etc.). Resuelve temas que competen a cada sector.
- Conciliación Escolar se encuentra a cargo de personal de las defensorías del niño y adolescente – DEMUNAS. Procede sólo antes del proceso judicial.
- Conciliación Policial se encuentra a cargo del comisario o personal subalterno, para atender casos de contravenciones.

- Conciliación Arbitral se encuentra a cargo de un árbitro, como una etapa del proceso arbitral.

## **2.4. SERVICIO PÚBLICO**

Para Tornos (2016) los servicios públicos van evolucionando con el tiempo es decir van a depender de la realidad social y económica y de las actividades que deban ser aseguradas por la administración, es decir el servicio público pasa a ser un componente elemental en la teoría del Estado que se transforma dependiendo de la época.

Para Cordero (2011) se considera servicio público a aquellas actividades que son realizadas por la administración en forma constante y que tienen como fin satisfacer las necesidades primordiales de la sociedad, asimismo afirma que estas actividades son de vital importancia ya que a través de estos servicios públicos se podrá reflejar la buena o mala actuación de la administración pública asimismo indica que los aspectos más resaltantes de un servicio público son:

- Es una actividad que cuenta con un fin siendo éste la satisfacción de las necesidades primordiales de la colectividad.
- Este servicio público puede ser ejecutado por la administración pública o por particulares.
- La actividad será regulada por un régimen jurídico de derecho público, este asegurará la satisfacción ininterrumpida e idónea para los administrados.

Según Tassano (2019) “el servicio público implica el desarrollo de una actividad económica, calificada como tal por el Estado, en atención a un procedimiento denominado publicatio. En virtud a la titularidad estatal como consecuencia de esta es que el Estado ejerce potestades administrativas intensas sobre la

prestación del servicio en orden a asegurar tal garantía prestacional a través de los organismos reguladores”. (p.161)

#### **2.4.1. LAS TELECOMUNICACIONES EN EL PERÚ**

Según Zegarra (2018) para que el legislador peruano pueda establecer la calidad del servicio público va a depender de forma indubitable del interés general, es decir será indispensable verificar que dicha actividad tenga un fin y este sea satisfacer las necesidades de la colectividad en este caso las telecomunicaciones es un medio por el cual la administración puede alcanzar sus objetivos como el progreso de la sociedad y su bienestar.

La normativa sobre telecomunicaciones en nuestro país inició el 07 de noviembre de 1991, día en que se publicó el DL N° 702, denominado Ley de telecomunicaciones cuyo texto único ordenado fue aprobado mediante DS N.º 013-93-TCC publicado el 06 de mayo de 1993, estableciendo en su Artículo 2º: *“Declárese de interés la modernización y desarrollo de las telecomunicaciones, dentro de un marco de libre competencia. Su fomento, administración y control corresponde al estado, de acuerdo a la presente ley.”*

Definiendo el referido marco de libre competencia, el artículo 6 de la misma norma señala que:

*“Artículo 6: El Estado fomenta la libre competencia en la prestación de telecomunicaciones, regula el mercado de forma que se asegure su normal desenvolvimiento, se controle los defectos de situaciones de monopolio, se evite prácticas o acuerdos restrictivos derivados de la posición dominante de una empresa o empresas en mercado. Igualmente, el estado fomenta la participación*

*de los usuarios de servicios de telecomunicación, en el establecimiento de tarifas y en la prestación y control de estos servicios.”*

Creándose también el “ORGANISMO REGULADOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES – OSIPTEL”, entre las principales funciones que le reconoció su norma de creación tenemos:

- Mantener y promover una justa y efectiva competencia entre los proveedores.
- Dictar normas para la solución de los reclamos ya sea controversias entre usuarios o entre las empresas operadoras.
- Resolver dichas controversias.
- Establecer las tarifas de los servicios de telecomunicaciones.

#### **2.4.2. Organismo regulador de la inversión privada en telecomunicaciones – OSIPTEL.**

Según Morón (2011) los organismos reguladores son entidades independientes los cuales fueron creados para regular los mercados en sectores especializados y que funcionalmente son independientes dentro del Poder Ejecutivo.

Conforme la Ley Marco de organismos reguladores de la inversión privada en servicios públicos (Ley 27332, 2000, art. 2º) *“son organismos públicos descentralizados adscritos a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería de derecho público interno y con autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera”*.

El OSIPTEL nació el 11 de julio de 1991 y comenzó con sus actividades instaurando su primer consejo directivo el 26 de enero de 1994.

Tiene como misión "Regular y supervisar el mercado de las telecomunicaciones para promover la competencia, la calidad de los servicios y el respeto a los derechos de los usuarios." Y su finalidad es "garantizar la calidad y eficiencia del servicio de telecomunicaciones brindado al usuario y para proteger el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones de prácticas contrarias a la libre y leal competencia." (OSIPTEL, 2018).

Dentro de las funciones que se le asignaron al OSIPTEL, fueron:

- **Función reguladora:** Facultad que le permite al organismo regulador de fijar las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones empero son los proveedores los que en la actualidad fijan estas tarifas.
- **Función normativa:** Por medio de la función normativa, El OSIPTEL tiene la facultad de poder dictar sus propias normas incluido su reglamento, y para todo lo que le concierna. De igual forma podrá normar lo que no se encuentre previsto en la "Ley de Telecomunicaciones"
- **Función fiscalizadora y sancionadora:** El regulador tiene facultad para imponer sanciones y de igual manera medidas correctivas a usuarios o empresas operadoras, ante el incumplimiento de las normas.
- **Función de solución de reclamos de usuarios:** El OSIPTEL tiene como competencia exclusiva para conocer y resolver los reclamos presentados por usuarios contra EMPRESAS OPERADORAS.

- Función de solución de controversias: Esta función, le permite al organismo regulador a resolver disputas que puedan ocasionarse entre usuarios y empresas operadoras o entre éstas. Exceptuando las que sean competencia de INDECOPI.
- Función supervisora: Esta función permite al OSIPTEL corroborar que se cumpla con la normativa en materia de telecomunicaciones.

### **2.4.3. Marco normativo**

Las normas que rigen la labor del ente regulador son:

- LEY N° 27332 - Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- LEY N° 27336 - Ley de Desarrollo de Funciones y Facultades del OSIPTEL.
- Decreto Supremo N° 042-2005-PCM. Reglamento de la Ley N° 27332.
- -DECRETO SUPREMO N.º 013-93-TCC - Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones - DECRETO SUPREMO N.º 013-93-TCC
- Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones.
- RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N.º 138-2012-CD-OSIPTEL - Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N.º 047-2015-CD-OSIPTEL – Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

### **2.4.4. Procedimientos administrativos en OSIPTEL**



El título IV de la Ley de procedimiento administrativo general – Ley 27444 establece los procedimientos especiales siendo estos:

- **Procedimiento administrativo sancionador.** – Para Gosálbez (2012) el procedimiento administrativo sancionador siempre inicia de oficio es decir por actuación de la Administración Pública y no de los particulares, ni por solicitud alguna, queda a discreción de la Administración aplicar o no una sanción. Asimismo, no se trata de toda la Administración en conjunto la que cuenta con la facultad sancionadora, solo podrá ser iniciado por el órgano competente para dichos fines.
  
- **Procedimiento administrativo trilateral.** - Para Gómez (2011) lo importante en el procedimiento trilateral no es que exactamente que participen tres sujetos, lo importante reside en la imparcialidad del sujeto que resuelve el conflicto y la naturaleza del conflicto asimismo este procedimiento ha permitido que estas controversias no tengan que recurrir al Poder Judicial, sino que éste sea un controlador posterior a las decisiones tomadas en este procedimiento trilateral.

#### **2.4.5. Procedimiento de reclamos ante OSIPTEL**

El procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones se encuentra regulado por la RESOLUCIÓN N° 47-2015-CD-OSIPTEL, la mencionada norma se indica todos los lineamientos a tener en cuenta para un debido procedimiento.

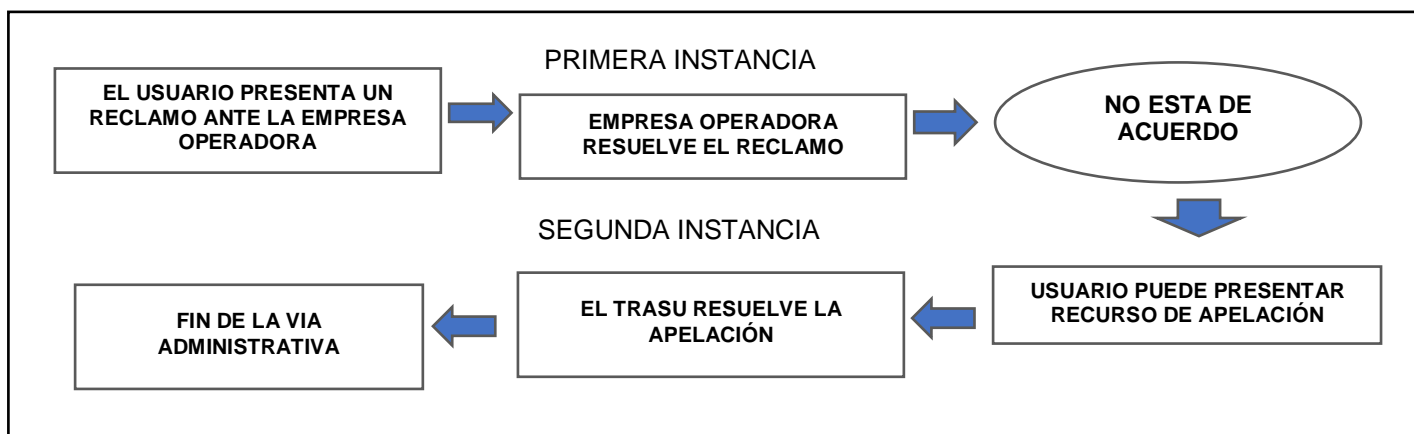
Los principales lineamientos que establece la mencionada Resolución son:

- a. El reclamo se presentará ante la empresa operadora la cual indicará al usuario para el seguimiento de su reclamo un código único de identificación del mismo.

Asimismo, no se requerirá el pago como condición a la interposición del reclamo.

- b. El procedimiento de reclamo no requiere intervención de un profesional abogado ni tiene costo, es gratuito.
- c. Las vías para presentar el reclamo son: vía telefónica, a través de la página web o acudiendo de manera presencial a la empresa que brinda el servicio.
- d. En caso de que el reclamo se presente de manera presencial se exigirá una constancia donde se verifique todo lo manifestado por el usuario u abonado.
- e. En el caso de reclamos por facturación el reclamante no se encuentra obligado a realizar el pago de la totalidad de la factura, solo se deberá abonar la parte no reclamada.
- f. Los plazos establecidos en el Reglamento para cada materia pueden variar y asimismo se consideran en días hábiles.

**FIGURA N° 02: PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA**



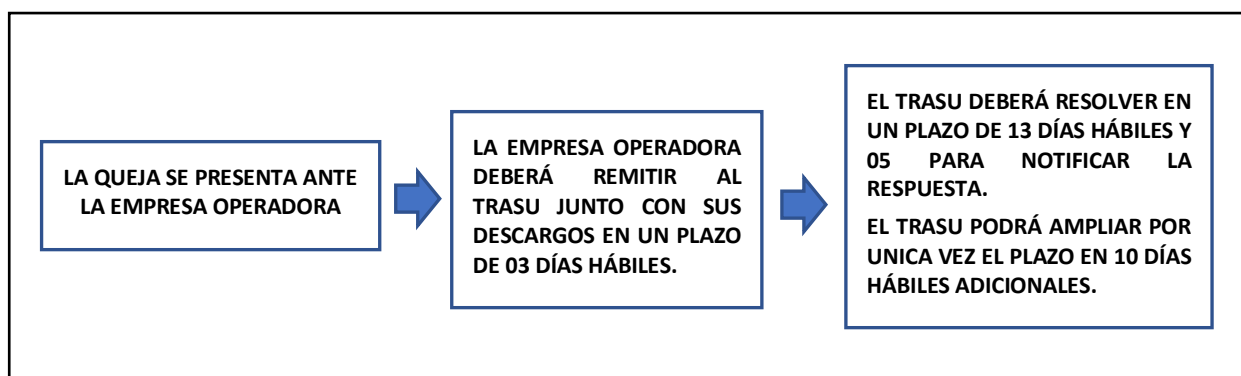
Fuente: Elaboración propia

#### 2.4.5.1. Segunda instancia dentro del procedimiento de reclamos

**A. Recurso de apelación.** - El recurso de apelación como parte de la segunda instancia administrativa permite al usuario tener una segunda opinión a su reclamo por parte del TRASU, el artículo 58° del Reglamento indica que “El usuario que no estuviere de acuerdo con el íntegro o con parte de la resolución emitida por la primera instancia podrá interponer recurso de apelación ante la empresa operadora. 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”.

**B. Quejas.** – El artículo 70° indica que “el usuario podrá presentar una queja cuando haya operador el silencio administrativo positivo, cuando la empresa suspenda o corte el servicio en el transcurso del procedimiento de reclamo, por requerir el monto reclamado, por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja, por cualquier otro defecto de tramitación que implique una transgresión normativa”.

**FIGURA N° 03: ESQUEMA DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS**



Fuente: Elaboración propia

#### **2.4.5.2. Materias reclamables ante OSIPTEL**

El artículo 28° de la Resolución N° 47-2015-CD-OSIPTEL nos indica cuales son las materias sobre las cuales el usuario puede recurrir al procedimiento de reclamos.

a. Facturación

- b. Cobro
- c. Calidad e idoneidad
- d. Veracidad de la información brindada
- e. Falta de entrega de recibo
- f. Incumplimiento de ofertas
- g. Suspensión, corte o baja injustificada
- h. Instalación o activación del servicio
- i. Baja o desactivación del servicio
- j. Traslado del servicio
- k. Tarjetas de pago físicas o virtuales
- l. Contratación no solicitada
- m. Incumplimiento de condiciones contractuales
- n. Incumplimiento de derechos reconocidos en la normativa
- o. Cualquier materia relacionada directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado.
- p. Otras materias que señale el Consejo Directivo de Osiptel

Si bien el artículo 28° del Reglamento establece las materias que pueden ser susceptibles de reclamo podemos deducir que deja abierta la posibilidad de que se puedan reclamar otras circunstancias que puedan suscitarse durante el uso del servicio de telecomunicaciones.

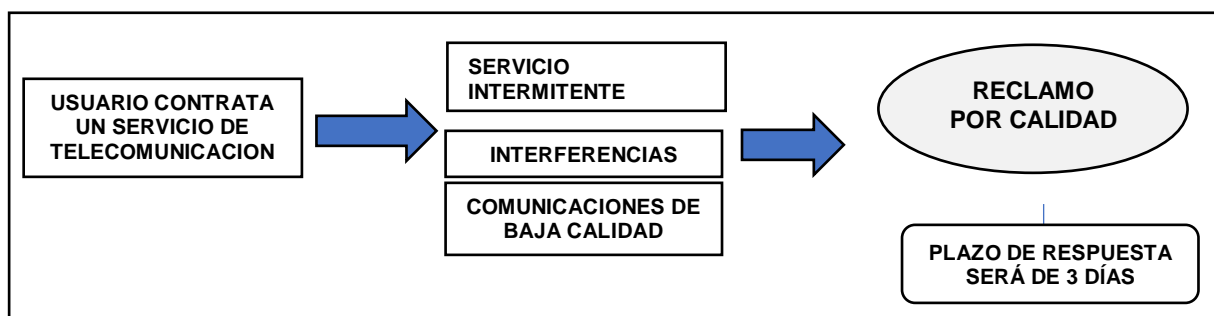
#### **2.4.5.3. Reclamos por materia de calidad e idoneidad del servicio**

El artículo 28° del Reglamento en el inciso 3° del Reglamento indica que un reclamo por calidad puede ser interpuesto por: *“Problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red y/o en el acceso a los servicios brindados por*

la empresa operadora que generen insatisfacción del usuario; así como los problemas de idoneidad en la prestación del servicio público de telecomunicaciones”.

Es decir, el usuario puede reclamar cuando: No hay una buena funcionalidad de la red como por ejemplo interferencias, ruidos, comunicaciones borrosas y servicio intermitente.

**FIGURA N° 04: PROCEDIMIENTO DE RECLAMO EN MATERIA DE CALIDAD**



FUENTE: Elaboración propia

#### 2.4.5.4. Órganos de Resolución de reclamos

El procedimiento de reclamos cuenta con dos instancias, el artículo 22° del Reglamento nos indica que en primera instancia los usuarios pueden recurrir a interponer sus reclamos a las empresas operadoras correspondientes “..la empresa operadora deberá designar e informar al TRASU acerca de los órganos y funcionarios competentes para la solución de los reclamos de usuarios en primera instancia y la variación de su designación en un plazo no mayor de tres (3) días útiles de producidas. Dicha competencia es irrenunciable.”

Asimismo, el artículo 24° establece que “es el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - TRASU es el órgano de resolución en segunda instancia administrativa de los reclamos presentados por los usuarios. Asimismo, conoce las

quejas presentadas por los usuarios. Dicho órgano es funcionalmente autónomo y rige su actuación por su Reglamento de Organización y Funciones, por la presente norma y por las demás normas aplicables”.

#### **2.4.5.5. Solución anticipada de reclamos**

El artículo 19° del mencionado Reglamento de Atención de Reclamos nos habla de una forma de conclusión del procedimiento el cual resulta menos engorroso el cual indica que: *“Las empresas operadoras podrán establecer mecanismos para solucionar las reclamaciones de los usuarios con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamo. La solución otorgada por la empresa operadora al usuario deberá ser inmediata, comprender la totalidad de la petición y contar con la aceptación del usuario. La ejecución de la solución anticipada podrá no ser inmediata, siempre que el usuario acepte. De no contar con la aceptación expresa del usuario, la empresa operadora deberá tramitar dicha petición como un reclamo. Para acreditar la aceptación del usuario, las empresas operadoras deberán contar con la grabación del audio o la constancia correspondiente que demuestre la aceptación expresa del usuario a la solución anticipada y a su ejecución”*. En estos casos, la carga de la prueba sobre la aceptación del usuario y la obligación de conservar los registros que la acrediten, corresponderá a la empresa operadora”.

Este artículo le da facultad a la empresa operadora para solucionar el reclamo anticipadamente sin necesidad de recurrir al procedimiento, esta forma de conclusión de un reclamo beneficia a ambas partes puesto que no se ven involucrados en un trámite engorroso el cual requiere mayor tiempo y dedicación sin una pronta solución para el usuario quien es el más perjudicado, sin embargo no

siempre se puede contar con este tipo de solución pues no todas las empresas operadoras están dispuestas a “conciliar” con el usuario.

#### **2.4.5.6. Formas especiales de conclusión del procedimiento**

**a. Transacción.** – El Reglamento establece la posibilidad de que el abonado o usuario del servicio pueda transar con la empresa que le provee el servicio así lo indica en el primer párrafo del artículo 43º: “En cualquier momento antes de la notificación de la resolución final del TRASU, las partes podrán arribar a una transacción. Para ello, deberán presentar por escrito el documento donde conste la transacción, en cuyo caso el TRASU pondrá fin al procedimiento administrativo”.

**b. Conciliación.** – La conciliación es un mecanismo de solución de conflictos que no ha sido ajena al procedimiento de reclamos ante Osiptel así lo establece el segundo párrafo del artículo 43º: “los usuarios pueden conciliar con la empresa operadora sobre el objeto de reclamo con anterioridad e incluso iniciado el procedimiento de reclamo. Los representantes del OSIPTEL autorizados para tal efecto pueden promover la conclusión del procedimiento administrativo mediante conciliación. A solicitud de cualquiera de las partes o cuando el OSIPTEL lo considere oportuno, este organismo podrá fijar día y hora para la realización de una audiencia conciliatoria entre las partes. El acuerdo conciliatorio deberá estar contenido en un acta debidamente suscrita por todos los intervinientes y dejará constancia de los acuerdos adoptados, así como la forma y plazo para su cumplimiento. De no llegarse a un acuerdo, se dejará constancia de ello. El acta de conciliación con acuerdos surte los efectos de una

resolución que pone fin al procedimiento administrativo y no son susceptibles de ser nuevamente cuestionados en vía administrativa”.

Respecto a la aplicación de estos mecanismos especiales de conclusión del procedimiento se observa que ha decrecido como se observa en el siguiente cuadro:

**TABLA N° 01: FORMA DE CONCLUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO AÑO 2007-2016**

	Número de Expedientes									
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Acumulado	308	73	51	93	101	194	68	87	105	90
Allanamiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Anula y Archiva	0	0	0	0	0	0	0	0	0	171
Anular	5	3	7	5	8	8	23	14	29	0
Conciliación	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0
Dar por concluido	208	545	1,100	1,556	1,525	1,805	1,175	994	3,923	9,382
Dejar sin efecto la elevación	0	0	0	0	0	0	0	68	3,387	2,771
Desistimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fundado	2,490	857	1,493	2,475	2,725	2,431	6,660	5,844	7,237	11,142
Recursos de Apelación Fundado con SAP	0	0	0	3	6	9	0	0	0	0
Fundado sin SAP	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Improcedente	1,075	708	895	1,725	2,463	3,965	12,150	9,246	11,394	7,376
Infundado	3,756	1,314	1,519	1,357	1,325	1,310	1,517	1,244	1,237	834
Nula	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Parcialmente fundado	1,054	315	268	427	692	632	1,447	1,609	1,702	962
Rechazar/Archivar**	2,593	617	691	164	82	57	189	136	100	1
Sustracción	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Transacción	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	6	1	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>11,490</b>	<b>4,435</b>	<b>6,025</b>	<b>7,811</b>	<b>8,930</b>	<b>10,411</b>	<b>23,229</b>	<b>19,242</b>	<b>29,114</b>	<b>32,729</b>

FUENTE: OSIPTEL

#### 2.4.5.7. Aumento del flujo de reclamos en los últimos años.

Según OSIPTEL (2014) cada vez más usuarios entienden sus derechos, y es por ello que acceden al procedimiento de reclamo de usuarios con la finalidad que se le brinde un servicio de telecomunicaciones óptimo, como resultado de esto en los últimos años se ha visto un aumento de reclamos presentados como nos indica el cuadro.

Siendo que en el año 2015 este aumento fue notorio a comparación del año 2014, y ya para el año 2016 generándose una diferencia abismal, de igual forma podemos



visualizar que la mayor parte de los reclamos proceden por el servicio de telefonía móvil, esto debido a que en la actualidad la gran proliferación de modernos equipos móviles y gran oferta que existe de parte de las empresas de telefonía. Esto también trajo consigo que muchos de esos reclamos llegaran a segunda instancia como vemos en el siguiente cuadro los recursos de apelación y queja sobrepasaron su capacidad desde el año 2015 quedando un gran porcentaje de reclamos sin resolver.

**TABLA N° 02: REPORTE DEL NÚMERO DE RECLAMOS EN SEGUNDA INSTANCIA – TRASU 2012- 2017**

		2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Recursos de Apelación (segunda instancia)</b>	Presentados	10,654	23,349	18,445	31,226	59,047	159,439
	Resueltos	10,411	23,229	19,242	29,114	32,729	69,719
<b>Queja (segunda instancia)</b>	Presentados	6,643	8,245	11,119	17,005	45,704	73,846
	Resueltos	6,707	8,153	11,210	15,669	32,512	43,239
<b>TOTAL</b>	Presentados	17,297	31,594	29,564	48,231	104,751	233,285
	Resueltos	17,118	31,382	30,452	44,783	65,241	112,958

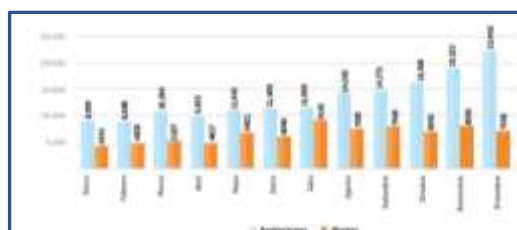
Fuente: OSIPTEL

Es por ello que el OSIPTEL se vió en la obligación de crear un plan de contingencia que consiste en una serie de medidas dictadas temporalmente con la finalidad de afrontar esta situación.

La carga de expedientes recibida por el TRASU, cuyo aumento acelerado en el último año 2017, ha tenido como resultado el mayor ingreso de expedientes no observado previamente en la institución, no ha ido acompañada del incremento, en la misma proporción de los expedientes resueltos.

En diciembre del año 2017 se tuvo casi un ingreso de 30 000 expedientes entre quejas y apelaciones como se observa en el siguiente cuadro:

**FIGURA N° 05: EXPEDIENTES DE APELACIÓN Y QUEJA EN EL AÑO 2017**



**Fuente: OSIPTEL**

De esta forma se viene generando una brecha entre ambas variables, la cual se agranda mes a mes y, por ende, genera un déficit en la atención de expedientes ha ocasionado que el 12 de febrero 2018, el OSIPTEL cuente con 199 426 expedientes pendientes de resolución.

Como resultado de la situación descrita los usuarios que recurren al procedimiento de reclamos en la segunda instancia administrativa tienen que afrontar mayores plazos para obtener una resolución del TRASU. Así, las apelaciones resueltas en el mes de enero 2018, tardaron en resolverse en promedio 139 días. Parte de la carga, que se encuentra a cargo del TRASU, ha superado la capacidad resolutoria del Tribunal y se evidencia impactos importantes, tales como alto número de expedientes pendientes de atención, la extensión del plazo de resolución de expedientes, entre otros.

En ese sentido la sobrecarga procesal del TRASU es evidente y se traduce en la imposibilidad del TRASU de resolver los expedientes que son sometidos a su consideración, dentro de los plazos que establece la norma.

#### **2.4.5.8. Plan de contingencia 2017 – 2018 en OSIPTEL**

Según la Gerencia de Comunicación Corporativa – Osiptel (2018) las empresas reportaron haber recibido 2 millones 728 mil 430 reclamos, la mitad de ellos, relacionados al servicio de telefonía móvil al finalizar el año 2017.

Según el Tribunal de Reclamos del OSIPTEL (2018) esta situación ha tenido su nacimiento en la intención de los usuarios de no realizar el pago de sus servicios de telecomunicaciones contratados lo que trajo consigo un uso indiscriminado e indebido del procedimiento de reclamos.

“El sistema de reclamos está colapsando no por los reclamos legítimos que formulan los usuarios por los problemas con el servicio que les brindan las empresas operadoras, sino por el uso indebido de los mecanismos que facilitan la interposición de reclamos y apelaciones y que les permiten evadir el pago de los recibos correspondientes”. (Ana Rosa Martinelli, 2018)

Ante esta situación OSIPTEL con la finalidad de reducir la carga de expedientes de reclamos, apelaciones y quejas estableció medidas temporales, hasta por 18 meses, las siguientes:

- Conforme al reclamo de facturación se precisó que se originará únicamente de tarifas que han sido aplicadas de forma incorrecta.
- Con respecto al titular del servicio, solo estará autorizado el titular o su representante para presentar el reclamo, recurso de apelación o interponer quejas.
- Respecto a la forma de presentación de los recursos ya no será posible la presentación telefónica, es decir queda suspendido.
- Con respecto a soluciones anticipadas el plazo será hasta de 3 días, y se integrarán al plazo establecido en cada materia de reclamo en caso no se llegue a un acuerdo con la empresa operadora.

Como parte del plan de contingencia también se vio la necesidad de realizar contratación de personal, creación de tres salas unipersonales en la ciudad de Lima.

#### **2.4.5.9. El usuario de servicios de telecomunicaciones**

De acuerdo a Zegarra (2008) son distintas las formas en las que se puede nombrar a un usuario de telecomunicaciones:

- Como abonado se refiere a la persona que contrató el servicio con la empresa operadora ya sea persona jurídica o persona natural.
- Como usuario se denomina a la persona que hace uso del servicio de telecomunicaciones.
- Usuario final es aquel que no revende las redes públicas ni tampoco las explota, es decir utilizará el servicio para su uso personal.

Asimismo, la Constitución Política del Perú en su artículo 65° establece una seguridad jurídica a los consumidores y a los usuarios defendiendo el interés de los mismos y garantizando se respete el derecho a la información sobre los bienes y servicios contratados.

De igual forma el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones en su artículo 2° ha establecido los derechos que se le confieren a los usuarios y abonados, otorgándole a los abonados mayor alcance por ser los contratantes del servicio.

De acuerdo a López (2006) el sector telecomunicaciones, al estar de la mano del desarrollo tecnológico continuo, se ha transformado en una actividad donde la participación de los consumidores se ha ido modificando, en un escenario de constante concientización de derechos y deberes, convirtiendo a éstos, en sujetos más activos. (p.03).

Asimismo, indica que, si bien los consumidores o usuarios se han convertido en sujetos más activos, la desigualdad en la información que existe entre empresa operadora y usuario llamada asimetría informativa no le favorece.

## **2.5. La conciliación en los organismos reguladores del Perú**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 1° de la LEY MARCO DE LOS ORGANISMOS REGULADORES DE LA INVERSION PRIVADA EN LOS

SERVICIOS PUBLICOS se denominan organismos reguladores: “a. *Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL)*; b. *Organismo Supervisor de la Inversión en Energía (OSINERG)*; c. *Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN)*; y d. *Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS)*”.

A continuación, se presentan las normas que regulan la conciliación en los organismos reguladores distintos de OSIPTEL:

### **2.5.1. SUNASS**

De acuerdo al artículo 12° la RESOLUCIÓN N° 066-2016-SUNASS-CD establece las Etapas del Procedimiento de Atención del Reclamo indicando que “*presentado el reclamo, el procedimiento se llevará a cabo de acuerdo a las siguientes etapas en primera instancia:*

*12.1. Etapa de Investigación*

*12.2. Etapa de Conciliación*

*12.3. Etapa de Decisión*

*-En el procedimiento de reclamos de servicios de saneamiento la conciliación comprende una etapa del procedimiento de atención de reclamos en PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA*

*"Siendo que en primera instancia comprende una etapa de resolución: Obligatoria para la MATERIA FACTURACIÓN y FACULTATIVA para reclamos operacionales y comerciales no relativos a la facturación”.*

**EN PRIMERA INSTANCIA**

**ETAPA DE CONCILIACIÓN**

*Art. 18°. - CITACIÓN A REUNIÓN: “La EPS citará al usuario a una reunión que se realizará a más tardar al décimo día hábil posterior, con la finalidad de que*

*ambas partes tengan la oportunidad de poner fin al problema que originó el reclamo”*

#### **EN SEGUNDA INSTANCIA**

##### **Art. 26°. - ACTOS PREVIOS A LA RESOLUCIÓN**

*“Antes de resolver en segunda instancia, el TRASS podrá citar a las partes a una audiencia de conciliación y disponer la realización de informes orales, cuando sea necesario para resolver el caso y las partes lo hayan solicitado”.*

#### **2.5.2. OSINERGMIN**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 24° de la RESOLUCIÓN N° 269-2014/CD pueden realizarse audiencias de conciliación:

##### **“El Artículo 24°. - AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN**

*24.1 “De oficio o a pedido de alguna de las partes, JARU podrá citarlas a una audiencia de conciliación, la cual se realizará con la participación del Secretario Técnico correspondiente o personal que éste designe para tal efecto.*

*24.2 Si las partes llegan a un acuerdo, se levantará el acta de conciliación respectiva en la que consten en forma clara los acuerdos adoptados y la forma y plazo para su cumplimiento.*

*24.3 El acta de conciliación surte los efectos de una resolución que pone fin al procedimiento administrativo, por lo que los aspectos conciliados no son susceptibles de ser nuevamente cuestionados en vía administrativa.*

Por su parte el artículo 39° de la citada Resolución establece que:

##### **“Artículo 39.- CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES Y ACTAS**

*La empresa distribuidora deberá dar estricto y oportuno cumplimiento, debidamente sustentado, de acuerdo a lo dispuesto en:*

*“..c) Las actas de acuerdo o actas de conciliación suscritas en el marco del procedimiento de reclamo”*

*“..Constatado el incumplimiento de las resoluciones emitidas en primera instancia o de las actas de acuerdo o conciliación, la Secretaría Técnica respectiva dará inicio al procedimiento administrativo sancionador correspondiente”.*

### **2.5.3. OSITRAN**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 23° de la RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 019-2011-CD la conciliación se desarrollará *“En cualquier estado del procedimiento, incluyendo la fase previa a su inicio el Secretario Técnico, el Tribunal de Solución de Controversias o el Cuerpo Colegiado Ordinario podrá invitar a las partes a conciliar, citándoseles en fecha y hora determinada. De conformidad con la legislación de la materia, en el caso del procedimiento de reclamo ante la Entidad Prestadora, ésta podrá ofrecer una fórmula conciliatoria al reclamante, siempre y cuando el reclamo verse sobre derechos disponibles. En esta situación, el procedimiento de reclamo se suspenderá por diez (10) días, plazo en el cual se podrá llegar a un acuerdo”.*

### **2.5.4. Resumen comparativo**

<b>OSIPTEL</b>	<b>SUNASS</b>	<b>OSINERGMIN</b>	<b>OSITRAN</b>
RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N° 047-2015-CD	RESOLUCIÓN N° 066-2016-SUNASS-CD	RESOLUCIÓN N° 269-2014/CD	RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 019-2011-CD

<p>Dentro del procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones se establece la conciliación como medio de solución de conflictos FACULTATIVA, es decir a solicitud de las partes o a discreción del representante de OSIPTEL. Asimismo, no se establece quien es la persona autorizada para dirigir dicha audiencia de conciliación. Establece que puede ser realizada en cualquier momento del procedimiento hasta antes de la emisión de la resolución final.</p>	<p>Dentro del procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de saneamiento el usuario cuenta con la posibilidad de conciliar con el proveedor durante todo el procedimiento hasta antes de la resolución final. Cuenta con artículos que establecen como y en que los plazos deben ser realizada. De igual forma establece la obligatoriedad para una sola materia y siendo facultativa para otras. OBLIGATORIA Y FACULTATIVA EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA</p>	<p>Dentro del procedimiento de reclamos de usuarios de electricidad y gas natural se encuentra establecida la como tal la conciliación en SEGUNDA INSTANCIA ADMINISTRATIVA, quedando ésta a facultad del órgano resolutorio. Establece además quien deberá ser el funcionario que dirija la audiencia. Establece la relevancia con la que cuenta un acta de conciliación, homologándola a una resolución final. FACULTATIVA EN SEGUNDA INSTANCIA</p>	<p>Dentro del procedimiento de reclamos incluye la posibilidad de conciliar en cualquier etapa del procedimiento. De igual forma la entidad que presta el servicio puede establecer una conciliación con el usuario. Establece también quien es el funcionario autorizado para realizar tal conciliación.</p>
--	--	--	---



## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo de investigación**

Según su propósito es básica; ya que, a través de la información recopilada y expuesta en el marco teórico, busca acrecentar los conocimientos teóricos sobre la conciliación dentro del procedimiento de reclamos de usuarios de telecomunicaciones.

La presente investigación, según su enfoque, es de tipo cualitativo. Según su nivel es descriptiva puesto que se efectúa una descripción detallada de una realidad en toda su dimensión, señala características y propiedades de un objeto de estudio. El diseño de la presente investigación es no experimental, puesto que se realiza sin manipular las variables, observando el fenómeno en su orden y contexto natural.

### **3.2. Población y muestra**

#### **3.2.1. Unidad de estudio**

- Especialistas en Derecho Administrativo.
- Funcionarios de OSIPTEL.
- Funcionarios de otros organismos reguladores.
- Representantes de Empresas Operadoras
- Expedientes resueltos por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - TRASU.

#### **3.2.2. Población**

- Especialistas en Derecho Administrativo
- Funcionarios, resolutores y orientadores de OSIPTEL.
- Abogados de otros organismos reguladores.
- Abogados del área de reclamos de la Empresa Operadora Bitel.
- Representantes de la Empresa Operadora Telefónica

- Expedientes de apelación correspondientes al Distrito de Chimbote resueltos por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU.

### **3.2.3. Muestra**

**Muestra no probabilística.** - Definido por Sampieri y otros (2010) como un procedimiento que no se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones del investigador es decir no resulta concluyente, suponen un procedimiento de selección orientado más que por un criterio estadístico de generalización, no pretenden que sean casos estadísticamente representativos de la población.

POBLACIÓN	MUESTRA	CRITERIOS	JUSTIFICACIÓN
<b>FUNCIONARIOS, RESOLUTORES Y ORIENTADORES DE OSIPTEL</b>	1	Jefe de Oficina Desconcentrada de Osiptel – Ancash.	Debido a su conocimiento sobre la situación actual del procedimiento de reclamos y las necesidades de los administrados.
	2	Orientadores de oficinas desconcentradas de Osiptel.	Debido a que los orientadores tienen contacto directo con los administrados y conocimiento de sus necesidades.
	2	Resolutores del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU.	Debido a su experiencia dentro del Tribunal de Solución de Reclamos.



<b>RESOLUCIONES DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO O DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS.</b>	N° 31889 - 2017	Resoluciones de Apelación resueltas por el TRASU dentro de los años 2017 – 2018.	Los expedientes se obtuvieron a través del acceso a la información pública de OSIPTEL. Se recopiló 20 expedientes en materia de calidad que llegaron a segunda instancia administrativa, es decir cuentan con un recurso de apelación interpuesto por el administrado durante el año 2017.  Estos casos darán muestras de las deficiencias del procedimiento, de la inaplicación de la conciliación en el procedimiento y la afectación de los derechos de los usuarios.
	N° 32178 - 2017		
	N° 46474 - 2017		
	N° 07926 - 2017		
	N° 25545 - 2017		
	N° 28215 – 2017		
	N° 44116 - 2016		
	N° 35488 - 2017		
	N° 02960 - 2017		
	N° 25545 - 2017		
	N° 49139 - 2016		
	N° 35563 - 2016		
	N° 00887 - 2017		
	N° 36043 - 2017		
	N° 140464 - 2017		
	N° 109640 - 2017		
N° 0059815-2017			
N° 0018803-2017			
N° 0066111-2017			

### 3.3. Métodos

#### 3.3.1. Método exegético

Busca descifrar o interpretar las normas o lo que el legislador trató de significar en el texto legal, en la forma más fiel y auténtica. En la investigación se recurrió a las normas de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones buscando descifrar o interpretar las mismas respecto a la aplicación de la conciliación.

### **3.3.2. Método sistemático**

Este método permitirá la interpretación de las normas de manera integral. Es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica estos elementos. Este método permitirá al investigador analizar de forma integral las normas de conciliación, el reglamento de atención de reclamos en servicios públicos de telecomunicaciones y protección al consumidor.

### **3.3.3. Método sociológico**

Este método permitió verificar la importancia de que se aplique la conciliación dentro del procedimiento, su posible afectación a los derechos de los usuarios y su contribución a los fines del organismo regulador.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

#### **3.4.1. Análisis documental**

##### **Técnica: Ficha textual**

##### **Procedimiento:**

Se consultaron un promedio de 40 libros, normas jurídicas, documentos de opiniones de diferentes autores que puedan contribuir a la investigación. La información extraída sirvió al investigador como base para obtener un conocimiento claro de las variables de investigación.

#### **3.4.2. Entrevista**

##### **Técnica: Guía de entrevista**

##### **Procedimiento:**

Se realizará de manera virtual acudiendo al profesional que forma parte de la muestra, en la fecha que éste disponga, realizándose las preguntas pertinentes contenidas en la guía de entrevista o enviando vía e-mail la respectiva guía de entrevista para su contestación.

#### **3.4.3. Análisis de casos**

##### **Técnica: Cuadro de análisis**

##### **Procedimiento:**

Por medio de una solicitud de acceso a la información pública al ente regulador se obtendrá expedientes para el desarrollo de la presente investigación, los cuales se analizarán dentro de un cuadro de análisis de acuerdo al modelo otorgado por la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Privada del Norte detallando el número de expediente, resumen del caso y conclusiones.

### **3.5. Procedimiento**

Para identificar las principales características, beneficios y aplicación de la conciliación dentro del procedimiento de resolución de reclamos en materia de telecomunicaciones, se utilizaron los instrumentos como análisis documental, se revisaron normas, doctrina y posiciones de diversos autores de igual forma se utilizó la entrevista a expertos en la materia con la finalidad de brindar un mayor sustento a la investigación producto de su experiencia académica y profesional, asimismo se analizaron expedientes resueltos por Tribunal Administrativo de Osiptel con el propósito de verificar la aplicación de la conciliación. De esta manera, la metodología escogida para la recolección de datos obedece a los criterios establecidos y sobre todo que faciliten la extracción de datos conforme a los objetivos establecidos para la presente tesis.

### **3.6. Aspectos éticos de la investigación.**

La información recopilada a través de entrevistas a expertos fue realizada con la autorización correspondiente asimismo los casos materia de análisis fueron recopilados a través de solicitud de acceso a la información pública del Osiptel.

La información doctrinal en base a fuentes confiables de información respetando los derechos de autoría y producción intelectual al citar de manera adecuada la utilización de normas APA para su redacción además de cumplir estrictamente el formato establecido por la Universidad Privada del Norte.



## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Con la finalidad de verificar la hipótesis que se planteó inicialmente se realizó la recolección de datos con los métodos establecidos.

Se realizaron entrevistas las cuales fueron aplicadas a funcionarios, orientadores y resolutores de OSIPTEL, representantes de empresas operadoras y orientadores de otros organismos reguladores.

La participación de los expertos seleccionados fue de suma importancia ya que ha permitido recolectar datos importantes para el desarrollo de la presente investigación en base a la experiencia de cada entrevistado, su posición y su percepción del procedimiento de reclamos.

Como segundo instrumento se realizaron análisis de casos de apelación con la finalidad que éstos puedan dar información de los beneficios de la aplicación de la conciliación en el procedimiento, asimismo la utilidad de este instrumento fue de suma importancia ya que se pudo desarrollar el tercer objetivo específico planteado correspondiente a la incidencia en los derechos de los usuarios.

Asimismo, se desarrolló la variable conciliación con la doctrina y análisis de normas que permitan tener un mayor alcance de las falencias de este mecanismo de solución de conflictos.

### 4.1. RESULTADO N.º 1: DE LA APLICACIÓN DE ENTREVISTAS A EXPERTOS

<b>CANDIDO QUISPE NUÑEZ</b>	
Jefe de la Oficina Desconcentrada de Ancash	
	En principio si, hablamos de un Reglamento que ha ido cambiando con el tiempo de

<p>Pregunta N° 01 ¿Considera usted que el procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones necesita una reforma?</p>	<p>acuerdo a las necesidades de cada realidad, sin embargo, ahora ya hablamos de una reforma urgente debido a la gran carga con que se cuenta actualmente, actualmente contamos con expedientes pendientes de 2018, 2019 y 2020 es decir que hay un atraso considerable por parte del Tribunal, si han existido reformas, pero no han sido considerables, considero que se puede evaluar el uso de otras herramientas.</p>
<p>Pregunta N° 02: El Reglamento de atención de reclamos nos indica que las empresas operadoras pueden buscar soluciones anticipadas para así evitar que el usuario se introduzca al procedimiento de reclamos ¿considera que las empresas operadoras son buscan este tipo de soluciones?</p>	<p>Las empresas operadoras generalmente no buscan la solución inmediata debido a que tampoco se dan abasto para atender a todos y simplemente reciben los reclamos y generan códigos sin embargo si se ha llegado a conseguir soluciones inmediatas cuando hemos intervenido realizando gestiones acompañando a usuarios en casos que se consideren críticos.</p>
<p>Pregunta N° 03: ¿Considera efectiva la herramienta de la conciliación establecida en el artículo 43° del Reglamento de atención de reclamos? ¿Tiene conocimiento de conciliaciones realizadas en casos de usuarios del Distrito de Chimbote?</p>	<p>Como expliqué anteriormente lo que si realizamos son gestiones ante la empresa operadora sin embargo no son conciliaciones per sé como indica la norma, entiendo que esa conciliación debería ser realizada a discreción del funcionario de Osiptel, pero cuando el caso o expediente ha llegado al Tribunal, sin embargo, no hemos tenido conocimiento</p>

	<p>sobre casos de usuarios de Chimbote que hayan sido solucionado a través de una conciliación, tampoco se encuentra clara la norma con respecto al momento de su aplicación se puede entender que es en segunda instancia cuando ya nos encontramos ante 3 actores es decir el usuario, la empresa y el Osiptel.</p>
<p>Pregunta N° 04: ¿Cree usted que el establecimiento de la conciliación como un requisito obligatorio al procedimiento de reclamos podría traer resultados positivos?</p>	<p>Sería una medida radical sin embargo que podría ser beneficioso sobre todo para el usuario ya que el usuario cuando se acerca al orientador busca una solución inmediata y que se le acompañe a la empresa operadora, es decir busca una confrontación y teniendo en cuenta que actualmente los expedientes exceden los plazos establecidos la conciliación puede ser un mecanismo efectivo para ciertas materias y para acortar plazos de resolución.</p>
<p>Pregunta N° 05 ¿Cree que la conciliación debería ser en cualquier etapa del procedimiento o en una etapa específica?</p>	<p>Lo ideal sería que pueda darse una conciliación cuando el caso ya haya llegado al analista que resuelve, es decir cuando el expediente ya ha llegado a segunda instancia y pueda ser el mismo analista quien dirija dicha conciliación.</p>

**KATHERINE SETSUKO KUGA ALCANTARA**

**Analista legal– Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios -  
Osiptel**

<p>Pregunta N° 01 ¿Considera usted que el procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones necesita una reforma?</p>	<p>Bueno, sí la experiencia indica que si hay mucho por mejorar y eso es lo que viene intentando OSIPTEL, desde el tema de celulares bloqueados, establecer contratos sencillos entre otros, sin embargo, no se ha establecido modificaciones al Reglamento que puedan cambiar radicalmente el procedimiento de reclamos.</p>
<p>Pregunta N° 02: El Reglamento de atención de reclamos nos indica que las empresas operadoras pueden buscar soluciones anticipadas para así evitar que el usuario se introduzca al procedimiento de reclamos ¿considera que las empresas operadoras son buscan este tipo de soluciones?</p>	<p>Bueno he tenido la oportunidad de también de estar del lado de atención al público y lo que he podido notar es que las empresas no buscan solucionar la situación e incluso no quieren recibir los reclamos.</p>
<p>Pregunta N° 03: ¿Considera efectiva la herramienta de la conciliación establecida en el artículo 43° del Reglamento de atención de</p>	<p>Sucede lo mismo que las soluciones anticipadas prácticamente, si entiendo que hay un artículo que habla de transacciones y conciliaciones sin embargo no he tenido</p>

<p>reclamos? ¿Tiene conocimiento de conciliaciones realizadas?</p>	<p>oportunidad de conocer algún caso donde se haya aplicado estos mecanismos.</p>
<p>Pregunta N° 04: ¿Cree usted que el establecimiento de la conciliación como un requisito obligatorio al procedimiento de reclamos podría traer resultados positivos?</p>	<p>Habría que analizarse, de todas maneras, se requiere un cambio, sin embargo, las empresas se mostrarían en contra de este mecanismo les generaría tiempo y capacitación de su personal y no solo ser una simple mesa de parte de reclamos.</p>
<p>Pregunta N° 05 ¿Cree que la conciliación debería ser en cualquier etapa del procedimiento o en una etapa específica?</p>	<p>Bueno, podría ser en segunda instancia ya que si pone como obligatoria en primera instancia se podría interferir en la decisión de la empresa operadora y la oportunidad de que haga sus descargos.</p>

**MARTIN IBÁÑEZ ESCOBAR**

**Analista legal– Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios -  
Osiptel**

<p>Pregunta N° 01 ¿Considera usted que el procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones necesita una reforma?</p>	<p>En definitiva, es lo que se viene buscando hace varios años sin embargo todavía no se ha materializado, siempre se está tratado de modernizar el Reglamento por llamarlo así, sin embargo, hay muchos ámbitos que mejorar el tema de los contratos, el sistema del procedimiento de reclamos, entre otros.</p>
<p>Pregunta N° 02: El Reglamento de atención de reclamos nos indica que las empresas operadoras pueden buscar soluciones anticipadas para así evitar que el usuario se introduzca al procedimiento de reclamos ¿considera que las empresas operadoras son buscan este tipo de soluciones?</p>	<p>Si efectivamente el Reglamento establece la posibilidad de soluciones anticipadas sin embargo no es muy utilizada una muestra clara es que el Tribunal sigue con una carga considerable.</p>
<p>Pregunta N° 03: ¿Considera efectiva la herramienta de la conciliación establecida en el artículo 43° del Reglamento de atención de reclamos? ¿Tiene conocimiento de conciliaciones realizadas?</p>	<p>La conciliación dentro del procedimiento si se encuentra establecida, pero en mi experiencia en el TRASU no he tenido oportunidad de visualizar actas de conciliación.</p>
<p>Pregunta N° 04: ¿Cree usted que el establecimiento de la conciliación como un requisito obligatorio al procedimiento de reclamos podría traer resultados positivos?</p>	<p>Es una posibilidad, al igual que las soluciones anticipadas que pueden proponer las empresas operadoras no son utilizadas, el problema recae en que las empresas no cuentan con el personal capacitado o no consideran</p>

	importante establecer estos mecanismos con el usuario.
Pregunta N° 05 ¿Cree que la conciliación debería ser en cualquier etapa del procedimiento o en una etapa específica?	Si hablamos en que las soluciones anticipadas pueden realizarse en el transcurso de una primera instancia, la conciliación de ser obligatoria como usted lo plantea podría darse cuando un reclamo ha llegado al TRASU, hay reclamos complicados o que por el trámite no se terminan de comprender o son muy complejos éstos podrían llevarse a conciliación fácilmente y se ahorraría al usuario la espera por su Resolución.

<p><b>ISAMAR MENA VELASQUEZ</b></p> <p><b>Ex Asistente Legal – Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - Osiptel</b></p> <p>Orientador de la Oficina Desconcentrada de Osiptel Huaraz – Ancash</p>	
Pregunta N° 01 ¿Considera usted que el procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones necesita una reforma?	<p>El procedimiento de reclamos de usuarios viene sufriendo varios cambios los cuales van acorde con la realidad, con las necesidades de la sociedad y del ente regulador, pero siempre se puede mejorar.</p> <p>Las estadísticas nos indican que el procedimiento necesita reformas que tengan</p>

	<p>resultados a largo plazo y no solo una solución instantánea.</p>
<p>Pregunta N° 02: El Reglamento de atención de reclamos nos indica que las empresas operadoras pueden buscar soluciones anticipadas para así evitar que el usuario se introduzca al procedimiento de reclamos ¿considera que las empresas operadoras son buscan este tipo de soluciones?</p>	<p>Las empresas operadoras actualmente se han convertido en una especie de mesa de partes que solo recepcionan reclamos, no se tiene una cultura de resolver reclamos con soluciones anticipadas, sería muy conveniente que las empresas operadoras promovieran dicha práctica sin embargo actualmente no es muy recurrente dicha práctica estamos hablando de conciliar, transar entre otros.</p>
<p>Pregunta N° 03 ¿Considera efectiva la herramienta de la conciliación establecida en el artículo 43° del Reglamento de atención de reclamos? ¿Tiene conocimiento de conciliaciones realizadas en casos de usuarios en su experiencia dentro del Tribunal Administrativo?</p>	<p>Bueno, en mi experiencia no hemos usado esa herramienta que establece el Reglamento por lo que no te podría indicar si ha sido efectiva tampoco tengo conocimiento de su uso.</p>
	<p>Actualmente el OSIPTEL está contando con una serie de medidas extraordinarias para</p>



<p>Pregunta N° 04: ¿cree usted que el establecimiento de la conciliación como un requisito obligatorio al procedimiento de reclamos podría traer resultados positivos?</p>	<p>lograr disminuir una excesiva carga procesal, sin embargo, creo que se podría imitar las buenas prácticas de otros organismos reguladores con la finalidad de mejorar el procedimiento y siempre en beneficio del usuario.</p> <p>Implementar la conciliación como práctica recurrente significaría una reforma drástica del procedimiento, sin embargo, como ya sabemos los medios alternativos de solución de conflictos buscan celeridad, economía y sobre todo una cultura de paz por lo que se debería evaluar promover sobre todo promover dicha práctica ya que en la realidad que las empresas operadores no son abiertas a un acercamiento con el usuario. Considero que sería una opción interesante que se podría evaluar.</p>
<p>Pregunta N° 05 ¿Cree que la conciliación debería ser en cualquier etapa del procedimiento o en una etapa específica?</p>	<p>Con la situación que se ha suscitado desde el 2017 con el aumento considerable de reclamos podría ser presidida por los orientadores antes de que éste puede interponer un reclamo con la finalidad de que no se sature el Tribunal.</p>

**NARRO TORRES CARLOS REILLY**

**Ex Asistente Legal – Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - Osiptel**

Orientador de la Oficina Desconcentrada de Osiptel Ucayali

<p>Pregunta N° 01 ¿Considera usted que el procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones necesita una reforma?</p>	<p>Considero que sí, en mi experiencia como orientador puedo sentir el malestar de los usuarios pues sentían un desinterés de las empresas operadoras al recepcionar los reclamos, sentían que no se respetaban sus derechos. El procedimiento de reclamos necesita un cambio sobre todo ahora que nos encontramos con una sobrecarga de expedientes que no pueden ser resueltos a tiempo.</p>
<p>Pregunta N° 02: El Reglamento de atención de reclamos nos indica que las empresas operadoras pueden buscar soluciones anticipadas para así evitar que el usuario se introduzca al procedimiento de reclamos ¿considera que las empresas operadoras son buscan este tipo de soluciones?</p>	<p>Generalmente quienes dan la cara por las empresas operadoras son orientadores que en su mayoría no se encuentra capacitados para atender este tipo de reclamos pues desconocen la norma y por consiguiente el procedimiento es por ello que se limitan a recepcionar el reclamo sin mayor problema, no se les ofrece a los usuarios ningún tipo de comunicación inmediata o solución.</p>
<p>Pregunta N° 03 ¿Considera efectiva la herramienta de la conciliación establecida en</p>	<p>Bueno no tengo conocimiento de la realización de audiencias de conciliación con usuarios y empresas operadoras, en mi paso</p>

<p>el artículo 43° del Reglamento de atención de reclamos? ¿Tiene conocimiento de conciliaciones realizadas en casos de usuarios en su experiencia dentro del Tribunal Administrativo?</p>	<p>por el Tribunal no he podido visualizar el uso de esta herramienta.</p>
<p>Pregunta N° 04: ¿cree usted que el establecimiento de la conciliación como un requisito obligatorio al procedimiento de reclamos podría traer resultados positivos?</p>	<p>Sería una herramienta eficaz debido a que el usuario siempre busca ser escuchado, busca soluciones inmediatas, no comprende el procedimiento considera que son tramites tediosos que a su vez no entienden, buscas un acercamiento con la empresa operadora sería una buena opción para resolver los reclamos.</p>
<p>Pregunta N° 05 ¿Cree que la conciliación debería ser en cualquier etapa del procedimiento o en una etapa específica?</p>	<p>Como indica la norma pareciera que la conciliación está diseñada para una segunda instancia, sería una buena opción mantenerla en esa etapa, pero ya no como una alternativa sino una obligación.</p>

<p><b>OSCAR ALEJOS GUZMAN</b></p> <p>Especialista en Derecho Administrativo</p> <p>Adjunto de docencia en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos</p> <p>Asociado en CMS GRAU</p>	
<p>Pregunta N° 01 ¿Cuál es su opinión sobre la conciliación dentro de los procedimientos administrativos?</p>	<p>Bueno, por ejemplo, en INDECOPI la conciliación se ha convertido en una herramienta que permite al consumidor poner</p>

	<p>contra la espada y la pared al proveedor, si bien es una herramienta muy beneficiosa también se está desnaturalizando su verdadero fin.</p>
<p>Pregunta N° 02: El Reglamento de atención de reclamos de Osiptel establece la posibilidad de conciliar en su artículo 43° sin embargo no se aplica ¿Cuál es su opinión al respecto?</p>	<p>Bueno de la lectura del artículo se entiende que es facultativa, lo que es real es que las empresas operadoras no tienen intención de conciliar ni de acercamiento al usuario es por ello que no se usa de igual forma también puede ser solicitada por el usuario, pero siendo sinceros la mayoría de usuarios desconoce la norma.</p>
<p>Pregunta N° 03: ¿Considera que es adecuada la redacción del artículo 43° del Reglamento?</p>	<p>En mi opinión es letra muerta, no se utiliza la solución es o se elimina ese artículo o se establece como obligatoria lo que traería también incluir sanciones a la empresa operadora por no concurrir entre otros.</p>
<p>Pregunta N° 04: ¿Cree usted que el establecimiento de la conciliación como un requisito obligatorio al procedimiento de reclamos podría traer resultados positivos?</p>	<p>En este caso nos encontraríamos con una dificultad, es decir las empresas proveedoras del servicio de telecomunicaciones tal como Telefónica, Claro, Entel o Bitel que son las mas predominantes en nuestro país estarían dispuestas a implementar la conciliación como una obligación, para el usuario definitivamente es una ventaja y traería resultados positivos ya que la empresa</p>

	operadora buscaría evitar el reclamo o buscar una solución antes de su interposición.
--	---

<b>CLAUDIA MANUELA PURIZAGA PEREYRA</b>	
Orientador de la Oficina Desconcentrada de Sunass – Chimbote	
Pregunta N° 01 ¿Considera usted que la conciliación establecida en el artículo 12?2 del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento es necesaria dentro del procedimiento de reclamos?	Si, toda vez que es la etapa en la cual las partes tienen la oportunidad de poner fin al conflicto. Ya que se trata de resolver de manera pacífica el problema, obteniendo resultados que puedan favorecer a ambas partes.
Pregunta N° 02: Según el artículo 12.2 la conciliación es obligatoria solo en materias relacionadas a facturación ¿Considera usted que debe ser facultativa para esta materia o que deba ampliarse su obligatoriedad a otras?	En los problemas de facturación es fundamental que la conciliación sea obligatoria. Sin embargo, en los tipos de problema operacionales o no relativos a la facturación no es indispensable
Pregunta N° 03: Considerando que según la norma la conciliación puede darse en cualquier estado del procedimiento ¿Considera usted que debe realizarse alguna reforma respecto a la oportunidad de dicho procedimiento?	Estoy de acuerdo con que la conciliación se pueda dar en cualquier estado del procedimiento. Toda vez que hay muchos casos en donde una de las partes puede cambiar de opinión respecto a la resolución del caso u obtener nuevos medios probatorios que ayuden en esta decisión.

<p>Pregunta N° 04: ¿Considera que los usuarios prefieren que su reclamo sea resuelto mediante conciliación? ¿Por qué?</p>	<p>Sí, porque no hay dilatación de tiempo, no genera incertidumbre en la espera de una respuesta por parte del Tribunal Administrativo y asimismo genera menos conflicto con el proveedor del servicio.</p>
---	---

<p><b>Rogger Gabriel Romero Vacas</b></p> <p><b>Abogado del área de reclamos – BITEL</b></p>	
<p>Pregunta N° 01 ¿Cuál es la relevancia jurídica del artículo 43° del Reglamento de Atención de reclamos de servicios públicos de telecomunicaciones?</p>	<p>Con respecto a la conciliación establecida en el Reglamento era usada recurrentemente cuando todavía existía el recurso de reconsideración en el Reglamento sin embargo con el establecimiento de la Resolución de Consejo Directivo 47-2015 el recurso de reconsideración pasó al olvido y por consiguiente la conciliación.</p>
<p>Pregunta N° 02: ¿Actualmente se aplica la conciliación el procedimiento de resolución de reclamos?</p>	<p>No, mi percepción es que se confunde con las soluciones anticipadas que se realizan por parte de la empresa sin embargo no se es propiamente una conciliación porque es solo a discreción de la empresa, no hay un tercero y tampoco se realiza una audiencia formal, es un procedimiento diferente.</p>

<p>Pregunta N° 03: ¿En algún momento ha participado en la realización de una conciliación con usuarios o ha sido citado por Osiptel a conciliar?</p>	<p>No, como indicaba anteriormente no es recurrente el uso de esta herramienta, pareciera que su presencia dentro del Reglamento no es relevante.</p>
<p>Pregunta N° 04: ¿Considera que debería reforzarse la conciliación dentro del Reglamento?</p>	<p>No, considero que a través de las soluciones anticipadas obtenemos resultados cuando consideramos pertinente no seguir un procedimiento de reclamo que puede tomar tiempo, establecer conciliaciones obligatorias como en otras instituciones generaría una responsabilidad adicional al ente regulador y a las empresas operadoras.</p>

<p><b>JESUS ANTONIO GARRO LUCIANO</b>          Coordinador de Oficina TELEFÓNICA DEL PERÚ - ANCASH</p>	
<p>Pregunta N° 01 ¿Cómo se establecía el acercamiento con el usuario al momento de la interposición de un reclamo?</p>	<p>Bueno, cuando un usuario llegaba a oficina con la intención de interponer un reclamo lo que se hacía era visualizar en el sistema si éste contaba con la opción de un reajuste o una solución anticipada.</p>
<p>Pregunta N° 02: ¿Consideras que la empresa Telefónica si busca un acercamiento con el usuario?</p>	<p>En definitiva, si, pero las razones son netamente comerciales como oficina teníamos una meta en ofrecer soluciones anticipadas a los usuarios con la finalidad de que éstos desistan de la interposición de un reclamo, sin embargo, dependía de cada caso, existen</p>

	usuarios que por más que se le ofrezca un descuento o reajuste o solución anticipada a su reclamo prefieren interponer su reclamo.
Pregunta N° 03: ¿Tiene conocimiento sobre el mecanismo de conciliación establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos?	El único mecanismo de acercamiento al usuario del cual tenemos conocimiento en la empresa es el de soluciones anticipadas.
Pregunta N° 04: ¿Cuál sería el factor por el cual los usuarios prefieren interponer un reclamo y no aceptar la solución anticipada?	Bueno que las soluciones anticipadas están directamente relacionadas con temas de facturación sin embargo cuando tenemos reclamos de calidad u otras materias no se pueden resolver al instante por lo que el reclamo tiene que ser interpuesto si o si.

De las entrevistas realizadas a los funcionarios, resolutores y orientadores de OSIPTEL, coinciden en que la conciliación establecida en el artículo 43° del Reglamento no es una herramienta activa para la solución de reclamos.

De acuerdo a la opinión del Jefe de la Oficina Desconcentrada de Ancash, la conciliación es un mecanismo que no ha sido utilizado por las empresas operadoras ni tampoco ha sido promovido por los funcionarios de Osiptel, de igual forma el usuario no puede solicitar el uso de este mecanismo porque existe un desconocimiento de la norma asimismo no está claro el momento de su aplicación dentro del procedimiento ya que si bien la norma indica que puede ser antes de la dación de la Resolución Final se puede inferir que debe ser en segunda instancia ya que se requiere de un tercero que en este caso sería el funcionario del OSIPTEL, coincide con esta opinión los orientadores del organismo



regulador quienes opinan que debido a que la empresa operadora no busca un acercamiento con el usuario no se aplica este mecanismo ya que también se puede hablar de las soluciones anticipadas donde la empresa operadora tiene la oportunidad de evitar el reclamo y proponer una solución al usuario sin embargo tampoco viene siendo aplicado.

De igual forma los resolutores del TRASU entrevistados consideran que definitivamente se necesita una reforma y que la conciliación no ha sido muy protagonista en los últimos años muestra de ello es la excesiva carga que ha presentado el Tribunal desde el año 2017, asimismo indican que la conciliación puede ser una herramienta muy útil en casos donde la pretensión no es clara, o no se puede esclarecer lo que el usuario desea, un acercamiento con la empresa operadora ayudaría a la resolución de estos casos que no son tan claros, a la reducción de plazos y sobre todo a la descongestión del Tribunal.

Los orientadores de Osiptel por su parte manifiestan que los usuarios siempre buscan un acercamiento con la empresa en su mayoría no entienden el procedimiento lo que los pone en situación de desventaja.

Por el contrario, el Representante de la Empresa Operadora Bitel considera que la conciliación no sería un método eficaz dentro del procedimiento debido a que ya existen las soluciones anticipadas herramienta que permite a la empresa evitar la interposición del reclamo, la instauración de la conciliación como mecanismo obligatorio generaría una responsabilidad adicional a las empresas operadoras y al organismo regulador.

La Representante de Sunass ha indicado que la conciliación dentro de su procedimiento de reclamos es sumamente importante porque reduce costos y tiempos asimismo evita el conflicto entre usuario y proveedor del servicio.

Por su lado el Representante de Oficina de Telefónica del Perú – Ancash, indica que si bien ellos no han realizado o no tienen conocimiento de realización de conciliaciones si

buscan un acercamiento con el usuario reclamante para que éste no interponga un reclamo.

El especialista en derecho administrativo indica que el artículo 43° del Reglamento no cumple su función y esto se debe a la falta de interés de las empresas operadoras de conciliar con los usuarios o de establecer cualquier acercamiento, asimismo si bien hay posibilidad de que los usuarios reclamantes soliciten una audiencia de conciliación en la práctica no se ejecuta debido al desconocimiento de la norma.

#### **4.2. RESULTADO N° 02: ANÁLISIS DE CASOS**

##### **EXPEDIENTE N° 01:**

<b>Reclamo: 28.09.2016      Apelación: 20.10.2016      Resolución: 15.08.17</b>	
<b>Número de Expediente</b>	<b>N° 40550-2016</b>
<b>Empresa Operadora</b>	<b>América Móvil</b>
<b>Materia</b>	<b>Calidad e Idoneidad</b>
<b>Pretensiones</b>	Que se mejore el servicio pues no se le informó sobre las zonas geográficas en las cuales no contaría con los beneficios del plan tarifario contratado, solicita se realicen las verificaciones respectivas.
<b>Decisión del TRASU</b>	Que, al no haberse motivado adecuadamente la resolución de primera instancia corresponde declarar FUNDADO el recurso de apelación, el abonado tiene derecho a resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso dentro de los 30 días calendarios siguientes contados a partir de la notificación de la resolución, estando prohibida la empresa operadora de imponer penalidades o cobros similares.

<b>CONCLUSIONES</b>	<p>El presente caso es un reclamo por calidad e idoneidad del servicio por lo tanto estos reclamos deben ser resueltos con la mayor brevedad posible, sin embargo, podemos ver que la resolución fue dada casi un año después y como ya lo hemos mencionado anteriormente a pesar de que el usuario obtenga una resolución a su favor la demora no lo favorece.</p> <p>Asimismo, no se estableció el uso de la conciliación.</p>
---------------------	--

**EXPEDIENTE N° 02:**

Reclamo: 28.03.2017	Apelación: 11.04.2017	Resolución: 26.10.2017
<b>Número de Expediente</b>	N° 31889 – 2017	
<b>Empresa Operadora</b>	América Móvil	
<b>Materia</b>	Calidad e Idoneidad	
<b>Pretensiones</b>	El reclamante manifiesta su disconformidad con la calidad en la prestación del servicio, indicando que tuvo inconvenientes con el servicio.	
<b>Decisión del TRASU</b>	<p>El Tribunal considera que al no obrar en el expediente constancia que acredite haberse cumplido con notificar a EL RECLAMANTE no existe certeza de la fecha en que éste fue notificado debidamente, pudiendo considerar únicamente como fecha cierta de la toma de conocimiento de la resolución de primera instancia, la de la interposición del recurso de apelación. Al no haber cumplido la empresa operadora con los plazos señalados en la norma, el Tribunal declara FUNDADO.</p> <p>El abonado tiene derecho a resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso dentro de los 30</p>	

	días calendarios siguientes contados a partir de la notificación de la resolución, estando prohibida la empresa operadora de imponer penalidades o cobros similares.
<b>CONCLUSIONES</b>	<p>En el presente caso nos encontramos con un reclamo de calidad que fue resuelto en segunda instancia casi con 5 meses de retraso, teniendo en cuenta que los reclamos de calidad son los que deben ser resueltos con mayor prontitud, el hecho de que sea declarado FUNDADO en un tiempo tan prolongado se vuelve INEFICAZ.</p> <p>Asimismo, no se estableció el uso de la conciliación.</p>

**EXPEDIENTE N° 03:**

<b>Reclamo: 28.03.2017      Apelación: 12.04.2017      Resolución: 07.12.2017</b>	
<b>Número de Expediente</b>	N° 32178-2017
<b>Empresa Operadora</b>	América Móvil
<b>Materia</b>	Calidad e Idoneidad
<b>Pretensiones</b>	El usuario indica que no puede realizar ni recibir llamadas por lo que solicita la exoneración del pago de servicio por los días perjudicados.
<b>Decisión del TRASU</b>	El Tribunal señala que, una de las formalidades que deberán observar los recursos de apelación que sean elevados al TRASU, es que el expediente de reclamo correspondiente deberá ser organizado según lo dispuesto en el artículo 29° de la norma y de la revisión de la documentación elevada por la

	<p>EMPRESA OPERADORA se verifica que la misma no ha cumplido con elevar el formulario de reclamo.</p> <p>Por lo tanto, se resuelve DEJAR SIN EFECTO LA ELEVACIÓN efectuada por la empresa operadora.</p>
<b>CONCLUSIONES</b>	<p>En este caso, el tribunal deja sin efecto la elevación esto quiere decir que después de casi 8 meses el usuario no obtendrá respuesta a su reclamo porque la empresa operadora no envió el formulario de reclamo al TRASU.</p> <p>Consideramos que el tribunal pudo solicitar a la empresa operadora que subsane la omisión para no perjudicar al usuario.</p>

**EXPEDIENTE N° 04:**

<b>Reclamo: 10.05.2017      Apelación: 22.05.2017      Resolución: 09.01.2018</b>	
<b>Número de Expediente</b>	N° 46474-2017
<b>Empresa Operadora</b>	América Móvil
<b>Materia</b>	Calidad e Idoneidad
<b>Pretensiones</b>	El reclamante manifiesta disconformidad con la calidad en la prestación del servicio de telefonía móvil, indicando que no puede navegar en internet, ni realizar llamadas.
<b>Decisión del TRASU</b>	En el presente caso, se observa que la EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia no ha cumplido con fundamentar su resolución en forma detallada, en atención al objeto del reclamo presentado por EL RECLAMANTE ni a los argumentos expuestos por éste, de modo que permita establecer a la presente instancia elementos

	<p>de juicio adicionales a efectos de dar solución adecuada al recurso elevado y, a la vez, que permitan acreditar que EL RECLAMANTE no tuvo la posibilidad de ejercer su derecho a impugnar.</p> <p>En atención a ello, el Tribunal declara FUNDADO el recurso interpuesto.</p> <p>El abonado tiene derecho a resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso dentro de los 30 días calendarios.</p>
<p><b>CONCLUSIONES</b></p>	<p>El presente caso es también un reclamo por calidad en el cual se declaró fundado debido a la falta de motivación de la empresa operadora, pero como en los casos anteriores ya comentados, la demora no favorece al usuario pues el procedimiento tuvo una duración cerca de 8 meses.</p>

**EXPEDIENTE N° 05:**

<b>Reclamo: 16.02.2017      Apelación: 27.01.2017      Resolución: 14.11.2017</b>	
<b>Número de Expediente</b>	N° 7926-2017
<b>Empresa Operadora</b>	América Móvil
<b>Materia</b>	Calidad e Idoneidad
<b>Pretensiones</b>	El RECLAMANTE solicita una compensación y solución a los problemas causados por el pésimo de telefonía (problemas con el servicio de llamadas, mensajes y datos de internet).
<b>Decisión del TRASU</b>	<p>El Tribunal señala que, una de las formalidades que deberán observar los recursos de apelación que sean elevados al TRASU, es que el expediente de reclamo correspondiente deberá ser organizado según lo dispuesto en el artículo 29° de la norma y de la revisión de la documentación elevada por la EMPRESA OPERADORA se verifica que la misma no ha cumplido con elevar el formulario de reclamo.</p> <p>Por lo tanto, se resuelve DEJAR SIN EFECTO LA ELEVACIÓN efectuada por la empresa operadora.</p>
<b>CONCLUSIONES</b>	En el presente caso se dejó sin efecto la elevación por una omisión de la empresa operadora siendo el más afectado el usuario pues después de casi 10 meses no obtuvo una solución a su reclamo.

	El TRASU debió solicitar a la empresa operadora la subsanación de dicha omisión con la finalidad del que el usuario no viera vulnerado sus derechos.
--	--

**EXPEDIENTE N° 06:**

<b>Reclamo: 27.01.2017      Apelación: 16.03.2017      Resolución: 29.10.2017</b>	
<b>Número de Expediente</b>	N° 25545-2017
<b>Empresa Operadora</b>	América Móvil
<b>Materia</b>	Calidad e Idoneidad
<b>Pretensiones</b>	El RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la calidad en la prestación del servicio, indicando no cuenta con cobertura, solicitó que la respuesta sea remitida a su correo electrónico.
<b>Decisión del TRASU</b>	<p>Del presente caso, se puede concluir que el plazo máximo para interponer el recurso de apelación venció el 22 de febrero del 2017; sin embargo, el referido recurso fue interpuesto el 16 de marzo del 2017; es decir, con posterioridad al plazo máximo acorde con el artículo 58° del Reglamento.</p> <p>En tal sentido, habiéndose interpuesto el recurso de apelación fuera de plazo máximo previsto por la normativa vigente, corresponde declarar IMPROCEDENTE el presente recurso de apelación.</p>



<b>CONCLUSIONES</b>	<p>En este caso tenemos una improcedencia pues el usuario planteó su recurso de apelación fuera de plazo lo que le imposibilita hacer valer sus derechos pues tácitamente aceptó el pronunciamiento de la empresa operadora, el desconocimiento del procedimiento de reclamo por parte de los usuarios genera este tipo de pronunciamientos.</p>
---------------------	--

**EXPEDIENTE N° 07:**

<b>Reclamo: 20.03.2017      Apelación: 31.03.2017      Resolución: 14.11.2017</b>	
<b>Número de Expediente</b>	N° 28215-2017
<b>Empresa Operadora</b>	América Móvil
<b>Materia</b>	Calidad e Idoneidad
<b>Pretensiones</b>	<p>El RECLAMANTE indica que no puede visualizar los videos en redes sociales asimismo no puede acceder a la aplicación de WhatsApp.</p>
<b>Decisión del TRASU</b>	<p>En el presente caso, se observa que la EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia no ha cumplido con fundamentar su resolución en forma detallada, en atención al objeto del reclamo presentado por EL RECLAMANTE ni a los argumentos expuestos por éste, de modo que permita establecer a la presente instancia elementos de juicio adicionales a efectos de dar solución adecuada al recurso elevado y, a la vez, que permitan acreditar que EL RECLAMANTE no tuvo la posibilidad de ejercer su derecho a impugnar.</p>

	Se advierte que LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia no se pronunció sobre los presuntos problemas de calidad que afectarían el servicio de EL RECLAMANTE, ni precisó los medios de prueba actuados que permitieron acreditar la operatividad del servicio. En atención a ello, el Tribunal declara FUNDADO el recurso interpuesto..
<b>CONCLUSIONES</b>	El presente caso es también un reclamo por calidad en el cual se declaró fundado debido a la falta de motivación de la empresa operadora, pero como en los casos anteriores ya comentados, la demora no favorece al usuario pues el procedimiento tuvo una duración cerca de 8 meses.

**EXPEDIENTE N° 08:**

<b>Reclamo: 14.10.2017      Apelación: 02.11.2016      Resolución: 11.07.2017</b>	
<b>Número de Expediente</b>	N° 44116-2016
<b>Empresa Operadora</b>	América Móvil
<b>Materia</b>	Calidad e Idoneidad
<b>Pretensiones</b>	El RECLAMANTE indica que en su domicilio no cuenta con señal, en su equipo telefónico figuran únicamente llamadas de emergencia, no puede realizar llamadas, ni recibirlas asimismo no puede utilizar el servicio de internet.
<b>Decisión del TRASU</b>	El Tribunal señala que si bien el artículo 44° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones establece que la EMPRESA OPERADORA está obligada a cumplir con la prestación del

	<p>servicio de manera continua e ininterrumpida, el inconveniente que presenta el reclamante es dentro de su domicilio, respecto de ello, es pertinente informar que los problemas de calidad por cobertura en un punto específico (“Problema indoor) no son atribuibles a las empresas operadoras, toda vez que dichos problemas de señal responden a factores externos, como la infraestructura de los edificios, que no se encuentran dentro del control de las empresas.</p> <p>Por tanto, declara INFUNDADO el recurso de apelación interpuesto y en consecuencia confirma la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA.</p>
<b>CONCLUSIONES</b>	<p>En el presente caso se declara infundado el recurso de apelación debido a que los problemas indoor no son acogidos como reclamos de calidad del servicio.</p>

**EXPEDIENTE N° 09:**

<b>Reclamo:</b> 08.03.2017		<b>Apelación:</b> 21.04.2017		<b>Resolución:</b> 19.10.2017	
<b>Número de Expediente</b>	N° 35488-2017				
<b>Empresa Operadora</b>	América Móvil				
<b>Materia</b>	Calidad e Idoneidad				
<b>Pretensiones</b>	El RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la calidad en la prestación del servicio, indicando que presentó inconvenientes en la cobertura del servicio.				
	El Tribunal señala que cuando el usuario solicite la notificación por correo electrónico LA EMPRESA				

<p><b>Decisión del TRASU</b></p>	<p>OPERADORA primero debe notificar al RECLAMANETE, recibiendo el acuse de recibo del mismo, considerando que dicho acuse de recibo corresponde a la confirmación de recepción y/o una constancia generada desde el mismo sistema de notificación, en atención a lo señalado, de la revisión del documento en el que consta el registro del reclamo se verifica que el usuario autorizó que la notificación de la respuesta a su reclamo sea realizado a través de la dirección de correo electrónico.</p> <p>Asimismo, el plazo máximo para que el RECLAMANTE interpusiera el recurso de apelación venció el 04 de abril de 2017; sin embargo, el referido recurso fue interpuesto el 12 de abril de 2017, con posterioridad al plazo máximo señalado en el artículo 58° del Reglamento.</p> <p>En tal sentido habiéndose interpuesto el recurso de apelación fuera de plazo máximo previsto por la normativa vigente, corresponde declarar IMPROCEDENTE el presente recurso de apelación.</p>
<p><b>CONCLUSIONES</b></p>	<p>En el presente caso se declaró improcedente después de 7 meses debido a que el recurso de apelación se entabló posterior a los 15 días de plazo que establece la norma, aquí se puede ver el desconocimiento del usuario del procedimiento de reclamos.</p>

**EXPEDIENTE N° 10:**

**Reclamo:** 08.03.2017

**Apelación:** 11.01.2017

**Resolución:** 20.06.2017

<b>Número de Expediente</b>	N° 2960-2017
<b>Empresa Operadora</b>	América Móvil
<b>Materia</b>	Calidad e Idoneidad
<b>Pretensiones</b>	El RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la calidad en la prestación del servicio, indicando que presentó inconvenientes en la cobertura del servicio.
<b>Decisión del TRASU</b>	<p>El Tribunal señala, que en el presente caso LA EMPRESA OPERADORA ha elevado, un acuse de notificación electrónica, con el cual pretende acreditar la notificación de la resolución de primera instancia, sin embargo, de la revisión del formulario de reclamo no se verifica que EL RECLAMANTE haya manifestado su aceptación expresa para la notificación vía correo electrónico, razón por la cual correspondía a la EMPRESA OPERADORA realizar la notificación en la dirección señalada en dicho formulario.</p> <p>En tal sentido, al no obrar en el expediente constancia válida que acredite haberse cumplido con notificar debidamente a EL RECLAMANTE, no existe certeza de la fecha en que éste fue notificado.</p> <p>En consecuencia, se declara FUNDADO el recurso de apelación. El abonado tiene derecho a resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso dentro de los 30 días calendarios siguientes contados a partir de la notificación de la resolución, estando prohibida la empresa operadora de imponer penalidades o cobros similares.</p>

<b>CONCLUSIONES</b>	En el presente caso podemos verificar que se declaró FUNDADO el recurso por una deficiencia de forma ya que la notificación no fue realizada de forma correcta.
---------------------	---

**EXPEDIENTE N° 11:**

<b>Reclamo: 27.01.2017      Apelación: 16.03.2017      Resolución: 29.10.2017</b>	
<b>Número de Expediente</b>	N° 25545-2017
<b>Empresa Operadora</b>	América Móvil
<b>Materia</b>	Calidad e Idoneidad
<b>Pretensiones</b>	El RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la calidad en la prestación del servicio, indicando no cuenta con cobertura, solicitó que la respuesta sea remitida a su correo electrónico.
<b>Decisión del TRASU</b>	<p>Del presente caso, se puede concluir que el plazo máximo para interponer el recurso de apelación venció el 22 de febrero del 2017; sin embargo, el referido recurso fue interpuesto el 16 de marzo del 2017; es decir, con posterioridad al plazo máximo acorde con el artículo 58° del Reglamento.</p> <p>En tal sentido, habiéndose interpuesto el recurso de apelación fuera de plazo máximo previsto por la normativa vigente, corresponde declarar IMPROCEDENTE el presente recurso de apelación.</p>
<b>CONCLUSIONES</b>	En este caso tenemos una improcedencia pues el usuario planteó su recurso de apelación fuera de plazo lo que le

	<p>imposibilita hacer valer sus derechos pues tácitamente aceptó el pronunciamiento de la empresa operadora, el desconocimiento del procedimiento de reclamo por parte de los usuarios genera este tipo de pronunciamientos.</p>
--	--

**EXPEDIENTE N° 12:**

<b>Reclamo: 27.01.2016      Apelación: 22.11.2016      Resolución: 29.10.2017</b>	
<b>Número de Expediente</b>	N° 49139-2016
<b>Empresa Operadora</b>	América Móvil
<b>Materia</b>	Calidad e Idoneidad
<b>Pretensiones</b>	<p>El RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la calidad en la prestación del servicio, señalando que presenta inconvenientes en la navegación a través del servicio de internet bajo la tecnología 4F LTE.</p>
<b>Decisión del TRASU</b>	<p>En el presente caso, se observa que la EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia no ha cumplido con fundamentar su resolución en forma detallada, en atención al objeto del reclamo presentado por EL RECLAMANTE ni a los argumentos expuestos por éste, de modo que permita establecer a la presente instancia elementos de juicio adicionales a efectos de dar solución adecuada al recurso elevado y, a la vez, que permitan acreditar que EL RECLAMANTE no tuvo la posibilidad de ejercer su derecho a impugnar.</p> <p>Se advierte que LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia no se pronunció sobre los</p>

	presuntos problemas de calidad que afectarían el servicio de EL RECLAMANTE, ni precisó los medios de prueba actuados que permitieron acreditar la operatividad del servicio. En atención a ello, el Tribunal declara FUNDADO el recurso interpuesto.
<b>CONCLUSIONES</b>	El presente caso es también un reclamo por calidad en el cual se declaró fundado debido a la falta de motivación de la empresa operadora, pero como en los casos anteriores ya comentados, la demora no favorece al usuario pues el procedimiento tuvo una duración cerca de 8 meses.

**EXPEDIENTE N° 13:**

<b>Reclamo:</b> 09.09.2016		<b>Apelación:</b> 05.10.2016		<b>Resolución:</b> 06.06.2017	
<b>Número de Expediente</b>		N° 35563-2016			
<b>Empresa Operadora</b>		América Móvil			
<b>Materia</b>		Calidad e Idoneidad			
<b>Pretensiones</b>		El RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la calidad en la prestación del servicio, señalando que no cuenta con cobertura en la zona donde se encuentra ubicado su domicilio; por tal motivo, las llamadas no ingresan o se entrecortan y la navegación en internet es muy lenta.			
<b>Decisión del TRASU</b>		En el presente caso, si bien la EMPRESA OPERADORA ha cumplido con elevar el documento denominado “Informe de Operatividad”, el contenido de dicho documento no resulta suficiente para crear convicción en el procedimiento y			



	<p>determinar que los problemas de calidad no afectaron el servicio de EL RECLAMANTE, en ese sentido el Tribunal declara FUNDADO el recurso de apelación interpuesto.</p> <p>En ese sentido, el abonado tiene derecho a resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso dentro de los 30 días calendarios siguientes contados a partir de la notificación de la resolución, estando prohibida la empresa operadora de imponer penalidades o cobros similares</p>
<b>CONCLUSIONES</b>	<p>El presente caso es también un reclamo por calidad en el cual se declaró fundado debido a la falta de motivación de la empresa operadora, pero como en los casos anteriores ya comentados, la demora no favorece al usuario pues el procedimiento tuvo una duración cerca de 9 meses.</p>

**EXPEDIENTE N° 14:**

<b>Reclamo:</b> 22.11.2016		<b>Apelación:</b> 05.12.2016		<b>Resolución:</b> 22.09.2017	
<b>Número de Expediente</b>	N° 887-2017				
<b>Empresa Operadora</b>	América Móvil				
<b>Materia</b>	Calidad e Idoneidad				
<b>Pretensiones</b>	El RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la calidad en la prestación del servicio, señalando que presenta averías en el servicio.				
<b>Decisión del TRASU</b>	De acuerdo al artículo 61° Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones señala que, presentado el recurso de apelación, la empresa operadora cuenta con un plazo máximo				

	<p>de 5 días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación, para elevarlo al TRASU conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente. Por lo tanto, transcurrieron más de 5 días útiles desde la presentación del mencionado recurso, por tanto, el Tribunal presume que LA EMPRESA OPERADORA ha reconsiderado su decisión y reconocido el sustento del reclamo presentado, por la cual se declara FUNDADO el presente recurso. En ese sentido, el abonado tiene derecho a resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso dentro de los 30 días calendarios siguientes contados a partir de la notificación de la resolución, estando prohibida la empresa operadora de imponer penalidades o cobros similares.</p>
<p><b>CONCLUSIONES</b></p>	<p>En el presente caso se declaró fundado a favor del usuario por una transgresión de los plazos de parte de la empresa operadora es decir la empresa no cumplió con elevar el recurso de apelación dentro de los 5 días hábiles que indica la norma.</p>

**EXPEDIENTE N° 15:**

<b>Reclamo: 30.03.2017      Apelación: 24.04.2017      Resolución: 14.11.2017</b>	
<b>Número de Expediente</b>	N° 36043-2017
<b>Empresa Operadora</b>	América Móvil
<b>Materia</b>	Calidad e Idoneidad
<b>Pretensiones</b>	<p>El RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la calidad en la prestación del servicio de telefonía móvil indica que:</p> <p>Presenta inconvenientes con la cobertura y señal, perjudicando la velocidad del internet, estando por debajo del porcentaje mínimo garantizado.</p> <p>Las llamadas realizadas o recibidas presentan problemas, pues no se escucha con claridad al interlocutor.</p> <p>Solicita una revisión técnica y la actuación de distintos medios probatorios pertinentes.</p>
<b>Decisión del TRASU</b>	<p>El Tribunal advierte que EL RECLAMANTE ha presentado un reclamo por la calidad e idoneidad de la prestación del servicio, siendo éste declarado fundado a través del expediente N° 48578-2016/TRASU/ST-RA se tramitó la pretensión del reclamante siendo dicho reclamo declarado FUNDADO.</p> <p>Al respecto, el artículo 32° del Reglamento dispone que los reclamos y recursos serán declarados improcedente cuando exista un procedimiento en trámite sobre el objeto del reclamo o se hubiere emitido una resolución firme o que hubiese causado estado en un anterior procedimiento.</p>

	Por tanto, resuelve declarar IMPROCEDENTE el recurso de apelación interpuesto por el reclamante.
<b>CONCLUSIONES</b>	En el presente recurso de apelación se declaró improcedente debido a que el usuario ya ha realizado un reclamo con la misma pretensión es por ello que el TRASU declara improcedente el recurso.

**EXPEDIENTE 16:**

<b>Reclamo: 24.11.2017      Apelación: 29.11.2017      Resolución: 04.10.2018</b>	
<b>Número de Expediente</b>	Nº 140464-2017
<b>Empresa Operadora</b>	América Móvil
<b>Materia</b>	Calidad e Idoneidad
<b>Pretensiones</b>	El RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la calidad en la prestación del servicio de telefonía móvil postpago indica que presenta inconvenientes con la cobertura y señal, lo cual origina dificultad para recepcionar y realizar llamadas.
<b>Decisión del TRASU</b>	El Tribunal advierte que EL RECLAMANTE ha presentado un reclamo por la calidad e idoneidad de la prestación del servicio, siendo éste declarado infundado por la empresa operadora sin embargo no se pronunció por los presuntos problemas de calidad que afectarían el servicio de el reclamante asimismo si bien cumplió con elevar un medio de prueba denominado “informe de operatividad” el contenido de dicho documento no resulta suficiente para crear convicción en el procedimiento, en consecuencia al no haberse motivado

	<p>adecuadamente la Resolución el Tribunal declara FUNDADO. En ese sentido, el abonado tiene derecho a resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso dentro de los 30 días calendarios siguientes contados a partir de la notificación de la resolución, estando prohibida la empresa operadora de imponer penalidades o cobros similares.</p>
<b>CONCLUSIONES</b>	<p>El presente caso es también un reclamo por calidad en el cual se declaró fundado debido a la falta de motivación de la empresa operadora, pero como en los casos anteriores ya comentados, la demora no favorece al usuario.</p>

**EXPEDIENTE N° 17:**

<b>Reclamo: 24.07.2017      Apelación: 09.10.2017      Resolución: 22.01.2019</b>	
<b>Número de Expediente</b>	N° 109640-2017
<b>Empresa Operadora</b>	América Móvil
<b>Materia</b>	Calidad e Idoneidad
<b>Pretensiones</b>	<p>El RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la calidad en la prestación del servicio de telefonía móvil postpago indica que presenta inconvenientes con la cobertura y señal, lo cual origina dificultad para recepcionar y realizar llamadas.</p>
<b>Decisión del TRASU</b>	<p>El Tribunal advierte que EL RECLAMANTE interpuso su reclamo 24.07.2017 por la calidad e idoneidad de la prestación del servicio, el plazo para expedir resolución de primera instancia venció el 27.07.2017 y el plazo para ser notificado</p>

	<p>venció el 04.08.2017 y la empresa operadora emitió Resolución el 21.08.2017 excediendo el plazo legal, sin entrar en análisis de fondo del caso, el Tribunal declara FUNDADO el recurso de apelación en aplicación del silencio administrativo positivo.</p> <p>En ese sentido, el abonado tiene derecho a resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso dentro de los 30 días calendarios siguientes contados a partir de la notificación de la resolución, estando prohibida la empresa operadora de imponer penalidades o cobros similares.</p>
<b>CONCLUSIONES</b>	<p>En el presente caso se declaró fundado debido a una vulneración en los plazos por parte de la empresa operadora sin embargo el TRASU resolvió el presente recurso en un plazo mayor a 1 año, afectando los derechos del usuario.</p>

**EXPEDIENTE 18:**

<b>Reclamo: 01.06.2017      Apelación: 20.06.2017      Resolución: 10.07.2018</b>	
<b>Número de Expediente</b>	Nº 0059815-2017
<b>Empresa Operadora</b>	América Móvil
<b>Materia</b>	Calidad e Idoneidad
<b>Pretensiones</b>	<p>El RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la calidad en la prestación del servicio de telefonía móvil postpago indica que presenta inconvenientes con la cobertura y señal, lo cual origina dificultad para recepcionar y realizar llamadas.</p>

<p><b>Decisión del TRASU</b></p>	<p>Se verifica que la empresa operadora ha elevado el formulario del recurso de apelación referente al reclamo; sin embargo, no ha remitido los documentos adjuntos que contendrían los medios probatorios que sustentan la pretensión de EL RECLAMANTE.</p> <p>El Tribunal se encuentra imposibilitado de emitir pronunciamiento sobre la apelación presentada, debiendo dejar sin efecto la elevación efectuada; con lo cual, al haber transcurrido el plazo máximo para la elevación del expediente, se entenderá que LA EMPRESA OPERADORA ha reconsiderado su decisión salvo que la pretensión no encuentre dentro del ámbito de aplicación del Reglamento.</p>
<p><b>CONCLUSIONES</b></p>	<p>El presente caso es también un reclamo por calidad en el cual se declaró fundado debido a la falta de motivación de la empresa operadora, pero como en los casos anteriores ya comentado.</p>

**EXPEDIENTE N° 19:**

<b>Reclamo: 10.02.02017      Apelación: 01.03.2017      Resolución: 10.08.2017</b>	
<b>Número de Expediente</b>	N° 0018803-2017
<b>Empresa Operadora</b>	América Móvil
<b>Materia</b>	Calidad e Idoneidad
<b>Pretensiones</b>	El RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la calidad, indicando que no puede realizar llamadas internacionales pues escucha una locución de voz: <i>“Claro le informa que el número que ha marcado es incorrecto”</i> .
<b>Decisión del TRASU</b>	<p>El artículo 53° del Reglamento de reclamos establece que el órgano competente de primera instancia iniciará la investigación del reclamo, disponiendo de oficio la actuación de los medios probatorios aprobados por el TRASU u otros que resulten pertinentes para sustentar su decisión.</p> <p>El Tribunal advierte que la empresa operadora elevó el documento denominado “Informe de operatividad – postpago” siendo este el medio probatorio que acredita que el servicio se encuentra operativo bajo las características y condiciones en que fue contratado; sin embargo de la revisión de concluye que este no genera certeza respecto al servicio contratado por lo tanto el contenido de dicho documento no resulta suficiente para crear convicción en el procedimiento y determinar que los problemas de calidad no afectaron el servicio de el reclamante en ese sentido el Tribunal declara FUNDADO el recurso de apelación.</p>



<b>CONCLUSIONES</b>	<p>En el presente caso nos encontramos con un reclamo de calidad que fue resuelto en segunda instancia casi con 5 meses de retraso, teniendo en cuenta que los reclamos de calidad son los que deben ser resueltos con mayor prontitud, el hecho de que sea declarado FUNDADO en un tiempo tan prolongado se vuelve INEFICAZ.</p>
---------------------	---

**EXPEDIENTE N° 20**

<b>Reclamo: 10.04.2017      Apelación: 26.06.2017      Resolución: 18.01.2018</b>	
<b>Número de Expediente</b>	N° 0066111-2017
<b>Empresa Operadora</b>	Viettel Perú SAC
<b>Materia</b>	Calidad e Idoneidad
<b>Pretensiones</b>	<p>El RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la calidad en la prestación del servicio indicando que presenta inconvenientes con la recepción de llamadas.</p>
<b>Decisión del TRASU</b>	<p>El Tribunal indica que, presentado el recurso de apelación, la empresa operadora cuenta con un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación, para elevarlo al TRASU conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente.</p> <p>El artículo 68° del Reglamento indica que cuando se advierta que se ha incumplido con elevar el recurso dentro del plazo, el TRASU podrá presumir que la empresa operadora ha reconsiderado su decisión y reconocido el sustento del reclamo del usuario, declarando a favor del usuario el reclamo presentado.</p>

	Por tanto, el Tribunal presume que la empresa operadora ha reconsiderado su decisión y reconocido el sustento del reclamo presentado declarándose FUNDADO el recurso.
<b>CONCLUSIONES</b>	En el presente caso se declara FUNDADO en favor del usuario debido a una omisión de la empresa operadora sin embargo la Resolución fue emitida después de casi un año.

De los casos analizados, cabe destacar que se eligieron 20 apelaciones resueltas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU.

De las apelaciones, se eligieron casos con reclamos sobre mala calidad del servicio pues es una de las materias que cuenta con el menor plazo de resolución 3 días hábiles.

**FIGURA N° 06: RECLAMOS POR SENTIDO DE RESOLUCIÓN EMITIDAS POR EL TRASU**



Fuente: Elaboración propia

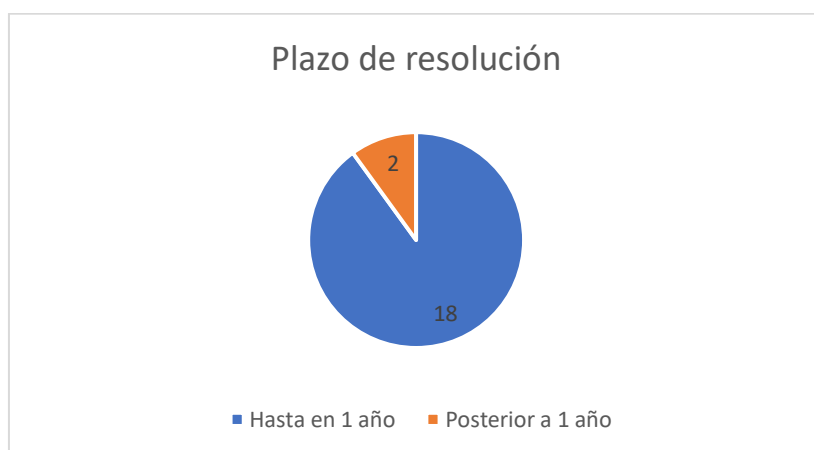
Del cuadro se puede verificar que 12 fueron resoluciones fueron declaradas fundadas es decir el abonado tiene derecho a resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, quedando impedida la empresa operadora de imponer

penalidades u otros cobros, asimismo 4 expedientes fueron declarados improcedentes por haber sido interpuestos excediendo el plazo de 15 días hábiles de recibida la resolución de primera instancia.

Asimismo, podemos visualizar que, en 3 casos, se dejó sin efecto la elevación realizada por omisión de la empresa operadora, es decir por no elevar documentos adjuntos a los formularios que atentarían contra los derechos de los usuarios.

De igual forma ninguno de los casos analizados fue resueltos a través de una conciliación.

**FIGURA N°07: PLAZO DE RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES**



**Fuente: Elaboración propia**

De los casos analizados, 18 de ellos fueron resueltos hasta en 1 año si bien como hemos visto anteriormente la mayoría de ellos tienen respuestas favorables a favor del usuario la demora del procedimiento vuelve ineficaz el mismo pues en su mayoría se trata de reclamos por mala calidad del servicio siendo que el usuario espera la solución más pronta de su reclamo, pero si tenemos que un procedimiento dura casi un año interponer un reclamo se vuelve contraproducente, también se puede visualizar que el usuario muchas veces no comprende el procedimiento es por ello que nos encontramos con reclamos

declarados improcedentes debido a que ya existe un procedimiento en trámite, o que desconocen de plazos para la interposición de sus apelación o quejas, siendo que el desconocimiento de la norma les restringe derechos.

## CAPÍTULO V. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 5.1. DISCUSIÓN

Con la finalidad de asentar correctamente en la discusión de los resultados obtenidos en el punto anterior es oportuno recordar que la presente investigación busca principalmente determinar cuáles han sido los beneficios de la conciliación en el procedimiento de resolución de reclamos de servicios públicos de telecomunicaciones.

Por ello, se propusieron objetivos específicos que contribuirían al cumplimiento del objetivo principal, esto es identificar las principales características de la conciliación establecida en el artículo 43° del Reglamento, realizar una comparación con los demás organismos reguladores respecto a la aplicación de la conciliación y asimismo analizar expedientes de apelación resueltas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios con la finalidad de determinar si el procedimiento de reclamos está cumpliendo su función y por último proponer una modificación a la Resolución de Consejo Directivo N° 47-2015.

Cabe mencionar que la presente investigación tiene un enfoque cualitativo, que ha permitido profundizar los casos, normas y la información doctrinal con la finalidad de dar respuesta y solución a nuestra problemática planteada.

**OBJETIVO N° 01: Identificar las principales características de la conciliación dentro del Reglamento de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.**

La conciliación en la legislación de telecomunicaciones existe desde la Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD-OSIPTEL la cual entró en vigencia el 26 de julio del año 1999 y se nombraba “Directiva de Normas Aplicables a los

Procedimientos de Atención de Reclamos de usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.

Es en esta norma que se regula este mecanismo junto a la transacción y al arbitraje estableciendo lo siguiente:

Artículo 28°. - Conciliación, Arbitraje y Transacción. *“En cualquier estado del procedimiento, hasta antes que el TRASU notifique la resolución final, el usuario reclamante y la empresa operadora podrán conciliar sobre el objeto del reclamo, someterlo a arbitraje o arribar a una transacción extrajudicial. Los pagos o devoluciones que deban cumplir las partes en estos casos, serán adicionados o deducidos, según sea el caso en los recibos correspondientes a los meses acordados, o en su defecto, deberá acordarse o determinarse el mecanismo de pago o devolución”.*

Posteriormente, con la Directiva 47-2015-CD-OSIPTTEL también se establece la posibilidad de la aplicación de la conciliación en el procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones pero no se incluyeron cambios significativos en la norma, prescribiendo lo siguiente: *“..los usuarios pueden conciliar con la empresa operadora sobre el objeto de reclamo con anterioridad e incluso iniciado el procedimiento de reclamo”*, es decir nos encontramos ante conciliación no obligatoria o facultativa el cual puede ser realizado desde antes de iniciado el procedimiento y durante el transcurso del mismo.

De igual forma indica *“Los representantes del OSIPTTEL autorizados para tal efecto pueden promover la conclusión del procedimiento administrativo mediante conciliación”*, es decir que un representante del organismo regulador puede promover que el procedimiento concluya mediante un acuerdo entre partes.

El artículo también sugiere que: *“a solicitud de cualquiera de las partes o cuando el OSIPTEL lo considere oportuno, este organismo podrá fijar día y hora para la realización de una audiencia conciliatoria entre las partes”*, las partes es decir empresa operadora o usuario pueden promover la realización de esta conciliación.

Ahora bien, con respecto al acta de conciliación *“El acuerdo conciliatorio deberá estar contenido en un acta debidamente suscrita por todos los intervinientes y dejará constancia de los acuerdos adoptados, así como la forma y plazo para su cumplimiento. De no llegarse a un acuerdo, se dejará constancia de ello.*

*El acta de conciliación con acuerdos surte los efectos de una resolución que pone fin al procedimiento administrativo y no son susceptibles de ser nuevamente cuestionados en vía administrativa”*, de la lectura de este párrafo se extrae que un acta de conciliación cuenta con la validez de una resolución final es decir ponen fin al procedimiento y no puede ser cuestionado nuevamente en vía administrativa sino en vía judicial.

Teniendo en cuenta a Ormachea Choque (1997) refiere que la conciliación es un medio de resolución de conflictos que tiene por finalidad lograr consensualmente el acuerdo entre las partes gracias a la participación activa de un tercero. Este tercero conciliador tiene tres funciones centrales: facilitación, impulso y proposición; sin embargo, el artículo anteriormente citado refiere que puede ser realizada antes e incluso iniciado el procedimiento de reclamos lo que genera una discrepancia con la concepción de la conciliación per se ya que si hablamos de un acuerdo únicamente entre usuario y empresa operadora nos encontraríamos ante otro tipo de conclusión del procedimiento como una transacción, una solución anticipada u otro pero no sería una conciliación propiamente dicha, así también manifiesta el Jefe de la Oficina Desconcentrada de Osiptel Ancash indicando que

para una conciliación se necesitan tres actores por lo que se entendería que la conciliación en Osiptel está propuesta para una segunda instancia donde ya encontramos al Tribunal Administrativo de Solución de Controversias – TRASU como tercero.

Asimismo, a pesar que el regulador ha incluido este mecanismo en ambas normas no ha mejorado la norma dejando vacíos tales como ¿Quién sería el funcionario autorizado para su realización? ¿Cuáles son los plazos para realizarse la audiencia de conciliación? ¿Qué sucede si la empresa operadora no acude a la audiencia? lo que trae como consecuencia que sea confundida con las soluciones anticipadas tal como indican los entrevistados.

En consecuencia, las características de la conciliación dentro del procedimiento de reclamos de servicios públicos de telecomunicaciones no son suficientes para que éstas puedan ser efectivas y puedan aplicarse en la realidad.

**OBJETIVO N° 02: Determinar si la regulación vigente respecto a la conciliación dentro de la Resolución de Consejo Directivo N° 47-2015 contribuye al cumplimiento de los fines del organismo regulador.**

El organismo regulador en telecomunicaciones ha establecido como política institucional lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios de telecomunicaciones, de igual forma promover la accesibilidad y la asequibilidad de los servicios, mejorar la calidad de los servicios y mejorar la atención a los usuarios.

Asimismo, como función de controversias comprende la facultad de conocer y resolver toda controversia que afecte o pueda afectar el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, aunque sólo una de las partes tenga la condición de empresa operadora. Adicionalmente, conciliar y resolver, en vía administrativa,



los intereses entre los particulares sien embargo del análisis de casos se puede visualizar que no se viene cumpliendo con los plazos estipulados en el Reglamento ocasionando así una vulneración a los derechos de los usuarios sobre todo en una de las materias de reclamo más importantes como es la calidad del servicio.

Como sostienen Benítez (2014) y Villanueva (2014), “los consumidores se acercan a los proveedores como un mal necesario, en el Perú la sociedad es una donde los reclamos no se ven como ejercicios de derechos sino como quejas imponentes. El consumidor piensa que se está abusando de él, por otro lado, existe mucho desconocimiento de parte de los consumidores y desconfianza respecto del Estado y menudo los reclamos de usuarios se enfrentan a la falta de información sobre los procedimientos de reclamos, por lo que a veces no se re direccionan adecuadamente. Asimismo, los reclamos terminan resolviéndose con mucha demora, por lo que si bien el usuario se siente satisfecho si el operador es sancionado la demora no lo favorece”.

Establecer dentro del Reglamento mecanismos alternativos de solución como la transacción y conciliación de forma facultativa no contribuye a los fines del organismo regulador, el funcionario de Osiptel no pone énfasis en su aplicación y la falta de conocimiento de los usuarios sobre este mecanismo impide su utilización, lo que origina que las empresas operadoras se conviertan en una suerte de mesa de partes de reclamos ocasionando que el Tribunal no pueda afrontar la carga que año tras año ha ido en aumento y generando de igual forma una vulneración al usuario.

**OBJETIVO N° 03: Comparar la regulación vigente respecto a la conciliación en procedimientos de reclamos de usuarios de telecomunicaciones con otros organismos reguladores que establezcan la aplicación de este medio alternativo de solución de conflictos.**

La conciliación es un mecanismo de solución alternativo que no es exclusivo del OSIPTEL, sino que también viene siendo usado por otros organismos reguladores. SUNASS es una de las instituciones que establece su aplicación obligatoria la materia de facturación, es decir dentro del procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de saneamiento el usuario cuenta con la posibilidad de conciliar con el proveedor durante todo el procedimiento hasta antes de la resolución final cuenta con artículos que establecen como y en que los plazos deben ser realizada.

Establece en su marco regulatorio en el Artículo 12° de la RESOLUCIÓN N° 066-2016-SUNASS-CD establece las Etapas del Procedimiento de Atención del Reclamo indicando que, presentado el reclamo, el procedimiento se llevará a cabo de acuerdo a las siguientes etapas en primera instancia: Etapa de Investigación, etapa de Conciliación y etapa de Decisión

En el procedimiento de reclamos de servicios de saneamiento la conciliación comprende una etapa del procedimiento de atención de reclamos en PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA, siendo que en primera instancia comprende una etapa de resolución: Obligatoria para la materia facturación y facultativa para reclamos operacionales y comerciales no relativos a la facturación.

Así lo reafirma el orientador de la Oficina Desconcentrada de Sunass – Ancash quien indica que es fundamental que exista esta etapa dentro del procedimiento ya que permite una solución pacífica que no genera una dilatación de tiempo asimismo considera que es de vital importancia que pueda ser obligatoria para la materia de facturación. Asimismo, indica que considera oportuno que la conciliación sea posible en cualquier etapa del procedimiento ya que permite a los usuarios obtener nuevos medios probatorios respecto al caso en concreto.

Asimismo, la Resolución N° 269-2014/CD- OSINERGMIN que establece el procedimiento de reclamos de usuarios de servicios electricidad y gas natural también cuentan con la oportunidad de conciliar con los proveedores es el JARU – Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios siendo esta a solicitud de las partes o por discreción del ente regulador.

En el caso de OSIPTEL, encontrándose en una situación de elevado número de expedientes no se busca darle prioridad a este mecanismo generando insatisfacción al usuario como indica Arrué (2014) indica, “el Organismo Regulador de Telecomunicaciones no está siendo tomado como una entidad que se preocupa por el usuario, y asimismo que no cumple sus funciones proponiendo que se capacite a los profesionales que están a cargo de orientación al usuario” y Ordoñez (2011) quien establece que “el procedimiento de reclamos de usuarios debe ser modificado por las reiteradas denuncias sobre violaciones de derecho al debido proceso en sede administrativo”.

## **5.2. CONCLUSIONES**

5.2.1. La conciliación es un medio de solución de conflictos que promueve una cultura de paz, su aplicación implica celeridad en el procedimiento, promueve el acercamiento entre usuarios y empresas operadoras, su establecimiento en el artículo 43° de la Resolución de Consejo Directivo N° 47-2015-CD-OSIPTEL no ha tenido beneficios notables en la resolución de expedientes en segunda instancia en reclamos de servicios públicos de telecomunicaciones, su carácter facultativo no ha permitido que los funcionarios del organismo regulador promuevan de forma recurrente su utilización, asimismo el desconocimiento de los administrados sobre la norma son factores suficientes para que dicho mecanismo pase a segundo

plano y no pueda ser aplicada de manera exitosa como viene siendo en otras instituciones estatales. Establecer la conciliación como requisito obligatorio propiciará que las empresas operadoras se vean obligadas a comunicarse con el usuario y buscar una solución beneficiosa para ambas partes, asimismo el usuario al interponer un reclamo obtendrá una alternativa de solución rápida. Se establece la necesidad de que la conciliación sea obligatoria en el procedimiento de reclamos sobre todo en problemas relacionados a la calidad del servicio que deben ser solucionadas en un menor plazo.

5.2.2. La regulación de la conciliación dentro del Reglamento no contribuye al cumplimiento de los fines del Organismo Regulador, se necesita una reforma del procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones con la finalidad de que éste pueda cumplir su función a cabalidad que es la de regular los servicios públicos de telecomunicaciones y asimismo velar porque estos sean brindados de forma continua e ininterrumpida y sobre todo sean servicios de calidad que puedan estar al servicio de la comunidad.

5.2.3. La conciliación está regulada no solo por el OSIPTEL sino también por otros organismos reguladores que han incluido dentro de su procedimiento de reclamos su aplicación, tal es el caso de SUNASS institución que ha sabido sacarle provecho a este mecanismo estableciendo su carácter obligatorio para materias relacionadas a facturación lo que le ha servido para lograr un acercamiento entre usuario y proveedor llegando incluso a realizar conciliaciones virtuales permitiendo de esta manera que el reclamo pueda ser resuelto en menos tiempo y evitando que el usuario se muestre renuente al procedimiento de reclamos. Se debe evaluar las ventajas de la

conciliación pues promueve la comunicación entre las partes, los costos del proceso son bajos, es un proceso rápido y donde las partes son protagonistas ya que el resultado es producto de sus decisiones, evitando además lo que viene sucediendo con mucha frecuencia, que el usuario no entienda el procedimiento lo cual genera que se vean afectados sus derechos por desconocimiento del mismo.

## REFERENCIAS

- ALZATE, V. (2013). Teoría del conflicto. *Mediación es justicia*, 02, 01-82. Obtenido el 04 de noviembre de 2020 de <https://mediacionesjusticia.wordpress.com/>
- Caivano, R. (1998). Mecanismos Alternativos para la Resolución de Conflictos, Negociación, Conciliación y Arbitraje Lima: Asociación Peruana de Negociación, Arbitraje y Conciliación.
- Danós, J. E. (2004). Los organismos reguladores de servicios públicos en el Perú: Su régimen jurídico, organización, funciones de resolución de controversias y reclamos de usuarios. *Revista peruana de derecho de la empresa*, 60-65
- Díaz, J. (2015). Manual de conciliación extrajudicial – Guía práctica para la resolución de conflictos sociales (5ta. Edición). Lima: ASIMARC.
- Dromi, R. (1998). “Derecho Administrativo”. Buenos aires, Editorial Ciudad Argentina, Sétima Edición.
- Estudio Benites, Mercado & Ugaz. (1998). “Informe Especial – Derecho Administrativo”. Lima.
- Flores, J. L. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención de la Oficina Desconcentrada de Osiptel Loreto desde la Percepción del usuario periodo Junio a Setiembre de 2014*. San Juan Bautista: ESCUELA DE POSTGRADO Jose Torres Vasquez.
- FUQUEN, A. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. (2003). Tabula Rasa - Colombia: Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. Obtenido el 04 de noviembre de 2020 de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39600114>

- Gómez, A. H. (2011). El procedimiento trilateral: ¿Cuasijurisdiccional?. Revista de Derecho Administrativo. Obtenido el 25 de noviembre de 2020 a partir de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13674>
- Gosálbez, P. H. (2012). El procedimiento administrativo sancionador: Teoría y práctica. ProQuest Ebook Central <https://ebookcentral.proquest.com>
- GRUPO APOYO. (2001). *La regulación y el manejo de controversias de los sectores de telecomunicaciones y electricidad: un análisis institucional y comparativo*. Lima.
- GUZMÁN, C. (1999). La Conciliación: principales antecedentes y características. Derecho PUCP, (52), 67-74. Obtenido el 04 de noviembre de 2020 a partir de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/6239>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C y Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la Investigación. (Quinta Edición). México: McGraw Hill.
- Izaguirre Karina "La Privatización de las Telecomunicaciones", en AAVV "Implementación de políticas públicas en el Perú". Editores: Augusto Alvarez Rodrich y Gabriel Ortiz De Zevallos. Editorial Apoyo. Lima, 1995, pg. 42.
- Ordoñez, J. D. (s.f.). *Los Organismos Reguladores de los Servicios Públicos en el Perú*. Obtenido de Revista Peruana de Derecho de la Empresa : <http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Peru-Organismos-Reguladores-de-los-Servicios-Publicos.pdf>
- ORMACHEA CH., Iván: "La conciliación privada como mecanismo de acceso a la Justicia", en "Acceso a la Justicia", editado por la Oficina Técnica de Proyectos de Cooperación Internacional del Poder Judicial, 1997.

- OSIPTEL. (2014). *Informe de Relatoría - Protección de los derechos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones*. Perú: Prindley S.R.L.
- Real Academia Española - Portal Web. Diccionario de la Lengua Española. Obtenido el 04 de noviembre de 2020 de <https://dle.rae.es/conflicto>  
[http://www.sedapal.com.pe/c/document\\_library/get\\_file?uuid=f7f58e33-c83e-4a9b-ac57-5fa162e58e36&groupId=10154](http://www.sedapal.com.pe/c/document_library/get_file?uuid=f7f58e33-c83e-4a9b-ac57-5fa162e58e36&groupId=10154)
- SUNASS. (s.f.). *LOGROS TRASS 2015*. Obtenido de SUNASS: [https://www.sunass.gob.pe/iso/trass\\_logros\\_2015.pdf](https://www.sunass.gob.pe/iso/trass_logros_2015.pdf)
- SUNASS. (s.f.). *SUNASS pone en marcha audiencias de conciliación virtuales*. Obtenido de SUNASS: <http://www.sunass.gob.pe/websunass/index.php/noticias/item/27-sunass-pone-en-marcha-audiencias-de-conciliacion-virtuales>
- Valencia, M. (2004). “Servicios públicos y organismos reguladores”. Lima, Asociación Peruana de Derecho Administrativo.
- Velaochaga, H. T. (s.f.). *El procedimiento de solución de controversias ante el Organismo Supervisor de Energía*. Obtenido de Revista PUCP- Derecho Administrativo:  
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/viewFile/16356/16762>



## NORMAS CITADAS

- Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones (TUO del Reglamento), aprobado mediante Decreto Supremo N° 020-2007-MTC y sus modificatorias.
- Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2007-MTC.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo (con las modificaciones recientes)
- Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-93-TCC y sus modificatorias.
- Texto único de condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones
- Exposición de motivos de resolución 047-2015 – Reglamento de atención de usuarios
- Resolución de Consejo Directivo 51-2018-CD/OSIPTEL Norma que aprueba Medidas Extraordinarias relacionadas al procedimiento de atención de reclamos de usuarios.
- Resolución de Consejo Directivo 55-2017-CD/OSIPTEL. Norma que aprueba la ampliación del plazo de resolución de los recursos de apelación y las quejas elevadas ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.
- Resolución de Consejo Directivo 66-2006-SUNASS-CD. Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.

# ANEXOS

***ANEXO N° 01: PROYECTO DE RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO***  
***– INSTAURACIÓN DE LA CONCILIACION OBLIGATORIA PARA***  
***PROCEDIMIENTOS DE RECLAMOS EN MATERIA DE CALIDAD***

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° -2020 –CD/ OSIPTEL**

Lima, \_\_ de diciembre de 2020

MATERIA:	NORMA QUE APRUEBA LA CONCILIACIÓN OBLIGATORIA EN SEGUNDA INSTANCIA PARA PROCEDIMIENTOS DE RECLAMOS EN MATERIA DE CALIDAD
----------	--

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 3° de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los 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 empresas operadoras, en segunda instancia; a través del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, TRASU);

Que, de acuerdo a lo establecido por el artículo 24° del mencionado Reglamento General, el Consejo Directivo de OSIPTEL es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa;

Que, mediante Informe N° 0002-2018/ST, la Secretaría Técnica presentó a la Gerencia General el estado situacional del ingreso de expedientes de apelación y queja elevados al TRASU, así como el estado de la atención de los expedientes a cargo del dicho Tribunal; evidenciando una situación excepcional que no ha podido ser revertida con los planes de contingencia implementados hasta el año 2017, y que reflejan la necesidad de intervenir en la regulación del procedimiento de reclamos;

Que, en informes revisados se resalta las cifras de los reclamos presentados ante las empresas operadoras han tenido un crecimiento sostenido en los últimos años, la evolución es creciente y en los dos últimos años, la cantidad de reclamos ha sido superior a los 2 millones.

Por otro lado, la segunda y última instancia administrativa a constituye el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) del OSIPTEL. Ante esa instancia, los usuarios pueden solicitar la revisión de sus casos, vía apelación, en caso estén en desacuerdo con lo resuelto en la primera instancia, así como presentar quejas, las cuales están vinculadas a transgresiones al procedimiento de reclamos.

Como resultado de la situación descrita, los usuarios que recurren al procedimiento de reclamos en segunda instancia administrativa tienen que afrontar mayores plazos para obtener una resolución del TRASU. Así, las apelaciones resueltas en el mes de enero del 2018, tardaron en resolverse en promedio 139 días.

Tal como se observa, el contexto descrito del procedimiento de reclamos de los servicios de telecomunicaciones, en sus dos instancias, afronta una carga importante la cual genera la congestión de ambos canales. Parte de la carga, que se encuentra a cargo del TRASU, ha superado la capacidad resolutoria del Tribunal y se evidencia impactos

importantes, tales como alto número de expedientes pendientes de atención, la extensión del plazo de atención, entre otros.

En ese sentido, la sobrecarga procesal del TRASU es evidente y se traduce en la imposibilidad del TRASU de atender los expedientes que son sometidos a su consideración, en los plazos establecidos en el Reglamento de Reclamos.

Lo señalado previamente demuestra que la situación descrita viene siendo enfrentada desde el más alto nivel de la institución; no obstante, se requieren adoptar medidas específicas relacionadas al marco regulatorio en materia de procedimiento de reclamos de usuarios.

Que, sin perjuicio de las medidas extraordinarias que puedan adoptarse con relación al procedimiento de atención de reclamos de usuarios, es necesario adoptar medidas permanentes;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 47-2015-CD/OSIPTTEL del 07 de mayo de 2015, el OSIPTTEL aprobó el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en adelante Reglamento de Reclamos;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 102-2017-CD/OSIPTTEL de fecha 15 de setiembre de 2017, se aprobó el Reglamento Interno del TRASU, instrumento que regula la estructura y funcionamiento del TRASU;

Que, el artículo 4 del Reglamento Interno del TRASU, establece que cuando la situación lo requiera, el Consejo Directivo del OSIPTTEL, a propuesta de su presidente, podrá nombrar vocales titulares y suplentes a servidores públicos del OSIPTTEL, alcanzándoles a éstos las prerrogativas y beneficios establecidos en dicho Reglamento;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el inciso b) del artículo 25 del Reglamento General, este Organismo, en ejercicio de su función normativa, puede dictar reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a los procesos que se sigan ante cualquiera de sus órganos funcionales, incluyendo los procedimientos de reclamos de usuarios y en general, los demás que sean necesarios según las normas pertinentes;

Que, asimismo, el artículo 27 del Reglamento General establece como requisito para la aprobación de reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que dicte el OSIPTEL, la publicación de los proyectos con el fin de recibir sugerencias o comentarios de los interesados; estableciéndose como excepción a dicha disposición, los reglamentos considerados de urgencia, los que en su caso deberán expresar las razones en las que se funda la excepción;

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.

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Declarar, la modificación del artículo 43° del Reglamento de Atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones e incluir el artículo 43-A, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 47-2015-CD/OSIPTEL del 07 de mayo de 2015 el cual indica:

*Artículo 43.- Transacción y conciliación. - En cualquier momento antes de la notificación de la resolución final del TRASU, las partes podrán arribar a una transacción. Para ello, deberán presentar por escrito el documento donde conste la transacción, en cuyo caso el TRASU pondrá fin al procedimiento administrativo. Asimismo, los usuarios pueden conciliar con la empresa operadora sobre el objeto de reclamo con anterioridad e incluso*

*iniciado el procedimiento de reclamo. Los representantes del OSIPTEL autorizados para tal efecto pueden promover la conclusión del procedimiento administrativo mediante conciliación. A solicitud de cualquiera de las partes o cuando el OSIPTEL lo considere oportuno, este organismo podrá fijar día y hora para la realización de una audiencia conciliatoria entre las partes. El acuerdo conciliatorio deberá estar contenido en un acta debidamente suscrita por todos los intervinientes y dejará constancia de los acuerdos adoptados, así como la forma y plazo para su cumplimiento. De no llegarse a un acuerdo, se dejará constancia de ello. El acta de conciliación con acuerdos surte los efectos de una resolución que pone fin al procedimiento administrativo y no son susceptibles de ser nuevamente cuestionados en vía administrativa.*

El artículo precedente será sustituido por el siguiente texto:

#### ***“FORMAS ESPECIALES DE CONCLUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO***

##### ***Artículo 43.- Transacción y conciliación***

*En cualquier momento antes de la notificación de la resolución final del TRASU, las partes podrán arribar a una transacción. Para ello, deberán presentar por escrito el documento donde conste la transacción, en cuyo caso el TRASU pondrá fin al procedimiento administrativo.*

*Asimismo, los usuarios pueden conciliar con la empresa operadora sobre el objeto de reclamo con anterioridad e incluso iniciado el procedimiento de reclamo. Los representantes del OSIPTEL autorizados para tal efecto pueden promover la conclusión del procedimiento administrativo mediante conciliación.*

*Esta etapa del procedimiento será obligatoria para reclamos relativos a problemas de calidad e idoneidad del servicio siendo facultativo para las demás materias.*

*A solicitud de cualquiera de las partes o cuando el OSIPTEL lo considere oportuno, este organismo podrá fijar día y hora para la realización de una audiencia conciliatoria entre las partes. El acuerdo conciliatorio deberá estar contenido en un acta debidamente suscrita por todos los intervinientes y dejará constancia de los acuerdos adoptados, así como la forma y plazo para su cumplimiento. De no llegarse a un acuerdo, se dejará constancia de ello. El acta de conciliación con acuerdos surte los efectos de una resolución que pone fin al procedimiento administrativo y no son susceptibles de ser nuevamente cuestionados en vía administrativa.*

*Para los reclamos en materia de calidad e idoneidad del servicio la conciliación será obligatoria*

**Art. 43-A.-PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO:**

- A. El analista a cargo del expediente citará a conciliación a la empresa operadora dentro de los 10 días de recibido el caso.*
- B. La conciliación se llevará a cabo en las instalaciones de la oficina desconcentrada de OSIPTEL.*
- C. La duración de la conciliación tendrá una duración máxima de 60 minutos para establecer un acuerdo o interponer el reclamo, la cual quedará plasmada en un acta de conciliación firmada por el usuario y el representante de la empresa operadora.*



*D. La incomparecencia del usuario interesado da por concluido el procedimiento de reclamo.*

*E. La incomparecencia del representante de la empresa operadora tendrá como consecuencia la aceptación del reclamo interpuesto por el usuario.*

*F. El acuerdo conciliatorio solo admite la aceptación de la totalidad de la pretensión.*

*G. La incomparecencia de ambas partes da por concluido el procedimiento de reclamo”.*

**Art 2°.** - Constituir en las oficinas desconcentradas implementación de áreas destinadas a la realización de audiencias de conciliación con el respectivo funcionario encargado del trámite del mismo.

**Art 3°.** - EL OSIPTEL, adoptará las acciones necesarias para asegurar:

- (i) Que las empresas operadoras cuenten con el personal idóneo que asegure la orientación al usuario y el cumplimiento de dicha medida.

**Art 4°.** - El Consejo Directivo del OSIPTEL, de considerarlo necesario, podrá dictar otras medidas adicionales a las establecidas en la presente resolución.

**Art 5°.** - Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para la publicación en el Diario Oficial “El Peruano” de la presente Resolución.

**Art 6°.** - Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para que la presente Resolución conjuntamente con la Exposición de motivos y el informe sustentatorio sean publicados en el Portal Institucional.

**Art7°.** - Lo dispuesto en la presente Resolución entrará en vigencia luego de transcurridos diez (10) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano".

Regístrese y publíquese

**RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ**

**Presidente del Consejo Directivo**

**ANEXO N° 02: CUADRO DE ANÁLISIS DE CASOS**

<b>Reclamo:</b>	<b>Queja:</b>	<b>Resolución:</b>
<b>Número de Expediente</b>		
<b>Empresa Operadora</b>		
<b>Materia</b>		
<b>Pretensiones</b>		
<b>Decisión del TRASU</b>		
<b>Conclusiones</b>		

**ANEXO N° 04: FORMATO DE ENTREVISTA A FUNCIONARIOS DE OSIPTEL**

**ENTREVISTA N°.....**

**Entrevistado (a):**

**Cargo:**

**Fecha:**

---

### **CUESTIONARIO**

- Pregunta N° 01 ¿Considera usted que el procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones necesita una reforma?
- Pregunta N° 02: El Reglamento de atención de reclamos nos indica que las empresas operadoras pueden buscar soluciones anticipadas para así evitar que el usuario se introduzca al procedimiento de reclamos ¿considera que las empresas operadoras son buscan este tipo de soluciones?
- Pregunta N° 03: ¿Considera efectiva la herramienta de la conciliación establecida en el artículo 43° del Reglamento de atención de reclamos? ¿Tiene conocimiento de conciliaciones realizadas en casos de usuarios del Distrito de Chimbote?
- Pregunta N° 04: ¿Cree usted que el establecimiento de la conciliación como un requisito obligatorio al procedimiento de reclamos podría traer resultados positivos?
- Pregunta N° 05 ¿Cree que la conciliación debería ser en cualquier etapa del procedimiento o en una etapa específica?

**ANEXO N° 03: LISTA DE EXPEDIENTES ANALIZADOS**

1	N° 40550 – 2016/TRASU/ST-RA
2	N° 0018803-2017/TRASU/ST-RA
3	N° 0059815-2017/TRASU/ST-RA
4	N° 109640 - 2017/TRASU/ST-RA
5	N° 140464 - 2017/TRASU/ST-RA
6	N° 36043 - 2017/TRASU/ST-RA
7	N° 00887 - 2017/TRASU/ST-RA
8	N° 35563 - 2016/TRASU/ST-RA
9	N° 49139 - 2016/TRASU/ST-RA
10	N° 25545 - 2017/TRASU/ST-RA
11	N° 02960 - 2017/TRASU/ST-RA
12	N° 35488 - 2017/TRASU/ST-RA
13	N° 44116 - 2016/TRASU/ST-RA
14	N° 28215 – 2017/TRASU/ST-RA
15	N° 25545 - 2017/TRASU/ST-RA
16	N° 07926 - 2017/TRASU/ST-RA
17	N° 46474 - 2017/TRASU/ST-RA
18	N° 32178 - 2017/TRASU/ST-RA
19	N° 31889 - 2017/TRASU/ST-RA
20	N° 0066111-2017/TRASU/ST-RA

**ANEXO N°04: SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE OSIPTEL**

El Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, publicado el 11 de diciembre de 2019) establece los requisitos para acceder a la información que produzca o posea el OSIPTEL. De acuerdo a dicha norma, el OSIPTEL nombró mediante Resoluciones de Presidencia N° 00091-2018-PD/OSIPTEL, 00051-2019-2019-PD/OSIPTEL y 00034-2020-PD/OSIPTEL al funcionario responsable de actualizar la información contenida en la página web institucional y a los funcionarios responsables de brindar la información solicitada al OSIPTEL.

**Seleccione nombre del funcionario(a) :** LIMA - Renzo Chiri Márquez

**Apellidos y Nombres / Razón Social :** Zavaleta Ramos Gaby

**Documento de Identidad :** DNI

**Número de Documento :** 47051177

**Correo Electrónico :** [gabyzavaletaramos@gmail.com](mailto:gabyzavaletaramos@gmail.com)

**Teléfono :** 998292898

**Departamento :** LIMA

**Provincia :** LIMA

**Distrito :** PUEBLO LIBRE

**Domicilio :** Av.

**Dirección :** General Borgoño 120

**Nro/Dpto/Int :** 1302

**Ingrese la información :** Solicito información sobre número de actas de conciliación entre los años 2018-2020 y 5 actas de conciliación, de ser posible, que funcionarios de OSIPTEL hayan promovido entre USUARIOS Y EMPRESAS OPERADORAS en cumplimiento del artículo 43° del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios.

**Indicar Dependencia :** Secretaría Técnica

**Seleccione opción :** Otro

**Apellidos y Nombres :** Zavaleta Ramos Gaby

**Observaciones :** La información solicitada será utilizada para la realización de una investigación de tesis de pregrado.



**Informacion** <informacion@osiptel.gob.pe>  
para mí ▾

17 oct. 2020 13:34 ☆ ↶ ⋮

Estimado(a) Señor(ita):

**Gaby Zavaleta**

Por medio del presente es grato saludarle en nombre del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL.

En atención a su solicitud de información de fecha 12 de octubre de 2020, corresponde manifestar a Ud(s). lo siguiente:

Realizadas las respectivas consultas, a las áreas que podrían contar con la información requerida, debe informarse que esta entidad no cuenta con la documentación requerida respecto al “número de actas de conciliación entre los años 2018-2020”. Nuestros sistemas no registran ese detalle de información, por lo que no resulta posible atender su pedido(1).

Esperando que esta información sea de utilidad, le reiteramos nuestro compromiso de seguir brindándole la información pública que nos solicite, dentro de la política de transparencia que caracteriza a nuestra institución.

Atentamente,

**Servicio de Acceso a la Información Pública**

**OSIPTEL**

IMPORTANTE 1: Antes de requerir información estadística del sector, sugerimos revisar previamente el portal PUNKU (<https://punku.osiptel.gob.pe/FrmLogin.aspx#>), herramienta que les permitirá obtener reportes estadísticos de los indicadores del mercado de telecomunicaciones, basados en información que las empresas operadoras reportan al OSIPTEL.

IMPORTANTE 2: No responda este mensaje. Este correo es de uso exclusivo para el envío de respuestas a solicitudes de acceso a la información pública. No recibe comunicaciones.

(1) DSN° 021-2019-JUS

Artículo 13.- Denegatoria de acceso

(...)

La solicitud de información no implica la obligación de las entidades de la Administración Pública de crear o producir información con la que no cuente o no tenga obligación de contar al momento de efectuarse el pedido. En este caso, la entidad de la Administración Pública deberá comunicar por escrito que la denegatoria de la solicitud se debe a la inexistencia de datos en su poder respecto de la información solicitada.