



FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

Carrera de Derecho y Ciencias Políticas

“LOS MECANISMOS DE SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES”

Tesis para optar el título profesional de:

Abogada

Autor:

Angie Anehin Yparraguirre Avila

Asesor:

Mg. Maria del Carmen Altuna Urquiaga

Trujillo - Perú

2020

DEDICATORIA

A mi madre, mi padre y mi hermana, que han estado siempre a mi lado en cada una de mis luchas.

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Ponce, a la Dra. Díaz y a mi asesora, por su gran conocimiento, disposición y apoyo en el desarrollo de la presente tesis para la obtención de mi segundo logro profesional.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	9
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad Problemática	10
1.2. Formulación de Problema	14
1.3. Objetivos	14
1.4. Justificación	15
1.5. Hipótesis	17
1.6. Limitaciones	18
1.7. Antecedentes.....	20
1.8. Definiciones Conceptuales	23
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA	45
2.1. Tipo de investigación.....	45
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).....	45
2.3. Método.....	49
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	50
2.5. Procedimiento	52
2.6. Aspectos éticos	54
CAPÍTULO 3. RESULTADOS	55
CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	73
4.1. Discusión.....	73
4.2. CONCLUSIONES.....	98

REFERENCIAS.....100
ANEXOS.....104

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1; Cantidad de Expedientes de Telefonía Móvil resueltos en La Libertad durante periodo 2015 – 2017 según recurso	88
TABLA 2: Porcentajes de Recursos interpuestos según Empresa Operadora e incidencias de cada uno	92
TABLA 3: Materias reclamadas según reportes de casos	93
TABLA 4: Faltas por parte de la Empresa Operadora según el Recurso	94

ÍNDICE DE FIGURAS

GRÁFICO 1: Porcentaje de mayor incidencia según Empresa Operadora	68
GRÁFICO 2: Porcentajes de las materias más reclamadas durante el 2015-2017 en La Libertad.....	69
GRÁFICO 3: Porcentajes de Expedientes que necesitaron intervención y/o análisis de OSIPTEL (2da Instancia).....	70
GRÁFICO 4: Faltas por parte de Empresas Operadoras según el recurso de Apelación y Queja.....	71
GRÁFICO 5: Expedientes de servicio de Telefonía Móvil tanto de Quejas y Apelaciones abiertas por cargo en La Libertad según periodo.....	77
GRÁFICO 6: Expedientes de Casos de Telefonía Móvil Declarados Fundados en 2da instancia de la Empresa Operadoras CLARO de La Libertad, según materias y periodo (2015 – 2019)	82
GRÁFICO 7: Expedientes del Servicio de Telefonía Móvil declarados fundados en 2da instancia de la Empresa.....	83
GRÁFICO 8: Reclamaciones de Telefonía Móvil declaradas fundadas en 1ra instancia en La Libertad.....	84
GRÁFICO 9: Reclamaciones de Telefonía Móvil declaradas fundados en 1ra instancia en La Libertad según Empresas Operadoras durante periodo 2016 -2019	85

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad el estudio de los Mecanismos de Solución Anticipada de reclamación (Res. N° 047-2015-CD-OSIPTTEL), los cuales fueron facilitados como herramientas para las empresas operadoras, con la finalidad de dar una solución oportuna e inmediata a los problemas que presentados por los usuarios del servicio de telecomunicaciones.

Sin embargo, la realidad demuestra que después de la dación de la norma, las empresas operadoras no se han ajustado a lo establecido, generando un perjuicio en los usuarios del servicio de telefonía móvil, pues ante una eventualidad ocurrida con el servicio contratado por el usuario, tanto las empresas operadoras de Claro y Movistar, en lugar de proponer alguno de estos mecanismos de solución anticipada, han permitido el aumento indiscriminado de las reclamaciones en La Libertad durante 2015-2017, lo que consecuentemente ha propiciado la reducción de la capacidad resolutive del organismo regulador; causando un perjuicio muchas veces irreparable en los derechos de sus abonados y usuarios.

Por lo cual, mediante la presente investigación se logró demostrar la necesidad de una mayor exigibilidad de aplicación de estos Mecanismos de Solución Anticipada, en amparo de los derechos de los usuarios del servicio de telecomunicaciones.

Palabras claves: Mecanismos de solución anticipada, usuarios, reclamación, derechos, empresas operadoras.

ABSTRACT

The purpose of this research is to study OSIPTEL's Early Settlement Mechanisms (Res. No. 047-2015-CD-OSIPTEL), which were provided as tools for telecommunication operating companies, in order to bring an immediate solution to the customers when problems were presented in their service.

However, reality shows that after the issuance of the standard, the operating companies have not complied with the provisions, causing hazards to the customers of the mobile phone service, because in the event of an eventuality occurring with the service contracted, Instead of proposing any of these early settlement mechanisms, both Claro and Movistar operating companies have allowed the indiscriminate increase of claims in La Libertad during 2015 to 2017, which consequently has led to a reduction in the regulatory body's resolution capacity; many times causing irreparable damage to the customers rights.

Therefore, through this investigation, it was possible to demonstrate the need for greater enforcement of these Early Settlement Mechanisms, in protection of the rights of telecommunications service customers.

Keywords: Early Settlement Mechanisms, customers, claims, rights, operating companies.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

El servicio de telecomunicaciones en el Perú ha venido sufriendo grandes cambios con el transcurso de los años, sobre todo desde que entró en vigencia del Decreto Ley 19020, durante el año 1970, creando un Estado que se investía de titularidad plena del servicio público de telecomunicaciones, manteniendo un monopolio de este servicio público, eximiendo la inversión privada.

Sin embargo, en los años 90, mediante la publicación de la Ley de Promoción de Inversión Privada en Telecomunicaciones, regulada en DL 702; surgió un cambio radical en la economía, pues se rompe a cabalidad el monopolio existente en prestación de este servicio público, permitiendo mayores posibilidades a inversionistas particulares.

No cabe duda que este servicio público se volvió fundamental, siendo además considerado por la doctrina como un servicio de carácter prestacional, bajo el amparo del principio de equidad; es decir, el acceso igualitario al servicio de telecomunicaciones, indistintamente de su localización geográfica, pues dicho derecho se extiende a todo el territorio nacional, según Zegarra, Solar y Cairampoma (2008).

En ese sentido, el DS 020-2007-MTC – TUO del Reglamento General de Ley de Telecomunicaciones – el cual en su art. 23º- considera a los servicios públicos como aquéllos que se encuentran a disposición del público en general, teniendo a cambio una contraprestación tarifaria.

Siendo así que, para la correcta regulación de lo establecido, a través del DL 702 denominado “Normas que regulan la Promoción de Inversión en Telecomunicaciones”, es que se da origen al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (EN

ADELANTE OSIPTEL), el mismo que tiene como potestad el regular el actuar de las empresas operadoras entre sí, así como con los usuarios; ello con la finalidad de brindar una garantía de calidad y eficiencia del servicio prestado al usuario, según art. 79° de la norma en mención.

Este organismo, entre sus potestades, tiene la de salvaguardar los derechos de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, entre los cuales tenemos: derecho de Veracidad en la Información, Derecho al acceso a la Información, el Derecho a presentar reclamaciones, derechos a contratar un servicio, etc.; los mismos que se encuentran consagrados en la Resolución N° 138-2012-CD-OSIPTEL denominada “Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.

Por lo cual, si bien la intención de la norma en mención es tener un alcance protector de los usuarios de este servicio, existe una situación contraria al fin perseguido ésta, que se refleja en esta oportunidad en el departamento de La Libertad, evidenciándose índices elevados de reclamaciones, quejas y apelaciones conforme se puede corroborar en los datos obtenidos en la Base de Estadísticas de la Página Oficial de OSIPTEL.

Siendo así que, en el 2012 se registraron 31,157 del total de estos recursos presentados en La Libertad, en el 2013 el índice fue de 27,269 y en el 2014 fueron 27,476; cifras totalmente elevadas, pues evidentemente existía una incorrecta gestión por parte de las Empresas Operadoras que incurrirían en la trasgresión de los derechos de los usuarios del servicio de telecomunicaciones.

Ante este escenario en el que se hallaban los usuarios del servicio, OSIPTEL estimó necesario atender con urgencia los problemas de prestación del servicio a los usuarios; siendo así que en el 2015 se establecen los Mecanismos de Solución anticipada, contenidos en la

Resolución N° 047-2015-CD-OSIPTTEL del 2015 denominada “Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones” (EN ADELANTE REGLAMENTO).

Estos mecanismos de solución fueron otorgados a las empresas operadoras para que propongan a los usuarios alternativas diversas que permitan dar solución a la disconformidad con el servicio de cada caso en concreto, evitándose así la interposición de la reclamación. Por ello, se consignaron supuestos apropiados para la utilización de dichos mecanismos: antes del inicio formal del procedimiento de reclamación y antes de la elevación a segunda instancia del recurso de apelación.

No cabe duda que los mecanismos fueron establecidos con la finalidad de obviar un procedimiento engorroso; debido que existen diversas situaciones en las que la empresa operadora puede proponer, en primera instancia, una solución al problema presentado, evitando así una afectación irreversible en los derechos del usuario.

Sin embargo, tras la emisión de la norma los resultados no fueron los esperados, debido a que las empresas no hacían uso oportuno de estos Mecanismos de solución, generando un incremento en los índices de reclamaciones en OSIPTTEL; pues para el 2015 las estadísticas de estos recursos aumentaron a 42,513, para el 2016 incrementaron en 53,525 y, para fines del 2017 la data ascendió a 74.909.

Esta realidad demostrada en el departamento de La Libertad, es debido a la insatisfacción del usuario con el servicio público contratado, por la falta de atención y solución a los diversos problemas presentados ante las operadoras.

Claro ejemplo tenemos en el procedimiento contenido en el Exp. 4875-2017/TRASU/ST-RQJ, en donde el usuario de TELEFONICA DEL PERU S.A.A interpuso una reclamación en

primera instancia de fecha 6 de enero del 2017, pues dicha empresa no había cumplido con abonar el plan de “S/.0.10 por minuto”, habiéndose afiliado el usuario a este beneficio desde el 2016. La empresa operadora tuvo un plazo máximo de 20 días hábiles para dar respuesta a ese reclamo, pero ante el incumplimiento de dar respuesta, el usuario procedió a presentar una queja de fecha 1 de febrero del 2017.

Con fecha 23 de marzo, OSIPTEL se pronuncia a través del TRASU declarando FUNDADO el recurso, aplicándose silencio administrativo positivo, y ordenó a la empresa operadora brindar el servicio en las condiciones ofrecidas. Ante dicho pronunciamiento, la operadora alegó que: “por el tiempo transcurrido ya no contaba con dicha promoción, siendo así que, el usuario debía escoger otro plan y en ese momento solo contaban con precios más altos por minuto...”, sobreentendiéndose que la diferencia sería cobrada con futuras recargas.

En virtud de la casuística presentada, existen casos que si bien se elevan a segunda instancia para el pronunciamiento final del TRASU de OSIPTEL, no requieren un análisis exhaustivo pues dicho pronunciamiento es de mero cumplimiento según el Reglamento, lo cual demuestra que existen situaciones que pueden ser tratadas en primera instancia por la empresa operadora mediante la aplicación de los mecanismos de solución anticipada, evitando el sometimiento de casos simples a procedimientos engorrosos y, consecuentemente, afectaciones irreparables de los derechos de los usuarios.

Es preciso entender que, con una correcta aplicación y exigibilidad del cumplimiento de los Mecanismos de solución anticipada, por parte de las empresas operadoras, primará la eficacia de la prestación del servicio, garantizando y atendiendo a las necesidades del usuario. Ello debe verse reflejado en la atención oportuna ante la insatisfacción o disconformidad con el servicio.

Sin embargo, la procedimentalización de estos Mecanismos de solución está resultando muy poco eficiente ante la salvaguarda los derechos de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, toda vez iniciar un procedimiento administrativo y, a su vez, elevando a segunda instancia del recurso, no garantiza restablecer lo peticionado por el usuario, ni evitar algún perjuicio por la demora y falta de celeridad del procedimiento .Por lo que, estos mecanismos y su no oportuna aplicación conllevan a la transgresión de los derechos de los usuarios del servicio de telecomunicaciones.

1.2. Formulación de Problema

¿De qué manera los mecanismos de solución anticipada de reclamación regulado por la Resolución N°047-2015-CD-OSIPTTEL, inciden en los derechos de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, en el periodo 2015-2017 en La Libertad?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

De qué manera los mecanismos de solución anticipada de reclamación contenidos en la Resolución N°047-2015-CD-OSIPTTEL inciden en los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, en el periodo 2015- 2017 en La Libertad.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Comprender e interpretar los alcances de los mecanismos de solución anticipada de reclamación en virtud de la Resolución N°047-2015-CD-OSIPTTEL durante el

periodo 2015-2017 en La Libertad. Pregunta de investigación ¿Cuáles son los alcances de los mecanismos de solución anticipada de reclamación en virtud de la Resolución N°047-2015-CD-OSIPTTEL durante el periodo 2015-2017, en La Libertad?

- Comprender e interpretar la relación entre el procedimiento de Solución anticipada de Reclamación y los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Pregunta de investigación ¿Cuál es la relación entre el Procedimiento de Solución anticipada de Reclamación y los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones?
- Comprender e interpretar las principales causas de los casos elevados a segunda instancia, de apelaciones y quejas, ambas declaradas fundadas, generadas durante 2015 al 2017, de las empresas operadoras de Claro y Movistar, en relación a su incidencia en los derechos de los usuarios del servicio de telecomunicaciones. Pregunta de investigación ¿Cuáles fueron las principales causas de los casos elevados a segunda instancia, de apelaciones y quejas, ambas declaradas fundadas, generadas durante 2015 al 2017, de las empresas operadoras de Claro y Movistar, en relación a su incidencia en los derechos de los usuarios del servicio de telecomunicaciones?

1.4. Justificación

La presente investigación es importante porque realiza un análisis exhaustivo de la legislación vigente en cuanto a los Mecanismos de solución anticipada de reclamación, contenidos en Resolución N°047-2015-CD-OSIPTTEL, así como también un análisis de la incidencia que tiene el actuar de las empresas operadoras sobre los derechos de los

usuarios del servicio de telefonía móvil en La Libertad, con el objeto de establecer si se produce o no una vulneración de dichos derechos de los usuarios.

La implementación de Mecanismos de solución anticipada es una novedad en el procedimiento administrativo de reclamación del servicio de telecomunicaciones, sobre todo en telefonía móvil; sin embargo, es una tendencia a nivel de todo el derecho, pues existen distintas ramas de esta disciplina que abordan la solución anticipada, buscando una misma finalidad: preservar el derecho de los interesados.

En ese sentido, es necesaria su mayor incidencia en este ámbito jurídico-social de las telecomunicaciones, pues cada vez este servicio público va teniendo mayor acogida y generando mayor necesidad en las relaciones sociales.

Por otro lado, desde el punto de vista aplicativo, la presente investigación contribuye a que se conozca mejor el problema que presenta la inaplicación de estos Mecanismos de Solución Anticipada del servicio de telefonía móvil del sector de telecomunicaciones por parte de las empresas operadoras, específicamente de Claro y Movistar en el departamento de La Libertad durante el periodo 2015-2017, conllevando así, a una optimización de dicho mecanismo, mediante soluciones acordes a la realidad y a las reales necesidades de los usuarios, respetando sus derechos reconocidos dentro del sector de telecomunicaciones.

Así también, contribuye en el ámbito académico, pues genera reflexión y un aporte significativo que refuerza el conocimiento ya existente de estos Mecanismos de Solución Anticipada; dado que no cabe duda, actualmente es un área del derecho poco estudiada en la doctrina nacional. De manera conjunta, servirá de guía para un mayor alcance por

parte del Estado y los diversos agentes prestadores del Servicio de Telecomunicaciones, garantizando un estricto cumplimiento de los derechos de los usuarios.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

Los mecanismos de solución anticipada de reclamaciones inciden de manera negativa en la salvaguarda de los derechos de los usuarios del servicio de telecomunicaciones en el periodo 2015- 2017 en La Libertad.; toda vez que, la falta de implementación de estos mecanismos por parte de las empresas operadoras, imposibilita una atención oportuna y célere de los usuarios de estos servicios afectándose gravemente sus derechos, los cuales se encuentran consagrados en el Título II de la Res. 138-2012-CD-OSIPTEL¹

1.5.2. Hipótesis específicas

- Los mecanismos de solución anticipada pueden plantearse antes de la interposición de la reclamación o antes de elevar a segunda instancia los recursos de queja o apelación.
- Existe una relación directa entre la inaplicación de los mecanismos de solución anticipada, por parte de las operadoras, y vulneración de los derechos de los usuarios de estos servicios, debido a la falta de implementación de aquellos por parte de las empresas operadoras

¹ A acceder a la contratación y al uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, A recibir un original del contrato suscrito por ambas parte, A que no se realicen modificaciones unilaterales en el contrato de abonado, A que se le ofrezca un servicio continuo e ininterrumpido, tener acceso a servicios de información y asistencia, A solicitar la suspensión temporal del servicio hasta por un periodo de dos (2) meses , etc.

- Las causas más probables de las quejas y apelaciones elevadas durante 2015 al 2017, por parte de las empresas operadoras de Claro y Movistar, se refiere a la demora en los plazos, así como omisión de actos procedimentales, los cuales inciden de manera negativa en los derechos de los usuarios contenidos en el Título II de la Res. 138-2012-CD-OSIPTEL.

1.6. Limitaciones y delimitación del problema.

Es preciso señalar que se ha establecido un título que podría exceder el estándar de palabras permitidas; pero los nombres de las variables no permiten hacer un uso menor de palabras, no obstante en este acápite también se hace mención que los mecanismos de solución anticipada señalados se encuentran contenidos en la Resolución N°047-2015-CD-OSIPTEL, Resolución que ha sido omitida por las razones señaladas.

Asimismo, la presente investigación se desarrolló en el Departamento de La Libertad, durante el periodo 2015 - 2017

En cuando al desarrollo de las definiciones conceptuales, es preciso señalar que existe muy poca información doctrinal que haya sido abordada sobre los Mecanismos de Solución Anticipada en el sector de las telecomunicaciones. Sin embargo, ello fue superado a través de entrevistas que se realizaron a los operadores del derecho con la especialidad en derecho Organismos Reguladores de Servicios Públicos, los funcionarios de OSIPTEL y los representantes de Empresas Operadoras de Claro y Movistar.

De lo mencionado, es preciso también hacer mención que, si bien las entrevistas obtenidas por parte de los tres grupos de expertos fueron realizadas en su mayoría en el 2018, éstas se llevaron a cabo vía telefónica o correo electrónico. Para el caso de los

representantes de las empresas operadoras, si bien estos accedieron a responder las interrogantes, se negaron a firmar constancia de validación, por un tema de no comprometer la empresa en la que desarrollaban sus labores.

En ese sentido, para la presente investigación se tiene constancia de colaboraciones de ciertos especialistas.

Por otro lado, con respecto a la data solicitada de apelaciones y quejas declaradas fundadas por la Sala Única de la Libertad del periodo 2015 – 2017, ésta fue proporcionada fuera de plazo.

La misma situación se suscitó ante la petición de los expedientes elevados a segunda instancia de OSIPTEL. Estos fueron proporcionados de manera limitada e incompleta por dicho organismo regulador, bajo la justificación de “confidencialidad” de información.

Es preciso señalar que toda esta data se solicitó mediante el derecho de “Acceso a la Información”, la misma que fue requerida de manera formal, mediante la plataforma virtual del organismo regulador OSIPTEL.

Actualmente, para el 2020, no se pudo obtener la información solicitada del periodo 2017 – 2019, pese a que se requirió de manera reiterada. Por lo cual, se procedió a presentar una reclamación ante el órgano regulador por no cumplir con brindar información oportuna y acorde a lo solicitado por el investigador.

Sin embargo, lo antes mencionado, fue superado en cuanto a la realización de un análisis sustancial de la muestra obtenida de los años de estudio en la presente investigación, para efectos de desarrollar a cabalidad cada uno de los objetivos de la presente investigación.

1.7. Antecedentes

1.7.1. Nacionales

1.7.1.1. La Tesis de Grado denominada “Régimen Sancionador en el sector de Telecomunicaciones y el cumplimiento del marco normativo de usuarios” de Valderrama Rugel (2014), publicado por Universidad Privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo, se justifica en: “ La presente investigación además desarrollará un tema controversial, hoy en día, el cual es la Protección de los consumidores y usuarios, tema de gran impacto social, ya que es importante determinar la influencia que se genera en la población, tanto en las empresas operadoras como en la sociedad”.

Asimismo, tras el desarrollo de un objetivo de la referida tesis, se indicó que:

“...después de analizar 172 reclamos, que en su oportunidad fueron declarados fundados por OSIPTEL, en ningún momento dicha institución intervino bajo su facultad sancionadora a fines de poder multar a las empresas operadoras que habían cometido la falta. Por lo cual deja crea la duda de la permisión de cometer infracciones reiterativas por parte de las EO, demostrando de esta manera a la sociedad, que no existe un organismo con la capacidad de salvaguardar derechos fundamentales de los usuarios, emitiendo sanciones ejemplares, así como el debido procedimiento; pues claro está que OSIPTEL solo de oficio realiza inspecciones y consecuentemente, aplica multas tras un gran número de afectados por una misma infracción.” (sic).

La tesis en mención, hace una advertencia de la facultad sancionadora de OSIPTEL, generando la necesidad de dar a conocer cómo se viene desarrollando el actuar de las empresas operadoras, después de una sanción administrativa ante el incumplimiento de las decisiones del TRASU.

Situación que no cumple con lo esperado de un procedimiento administrativo: garantizar eficacia, celeridad y agilidad, teniendo como objetivo primordial la salvaguarda de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones.

Por ello, el presente análisis será considerado como un aporte significativo para la presente tesis de investigación; pues está avocada a los derechos de los usuarios como consumidores finales, los cuales se encuentran en desventaja ante procedimientos administrativos que no siempre cumplirán con proporcionar el grado de satisfacción necesario.

1.7.1.2. La Tesis de Grado denominada “Reglamento de fiscalización, infracciones y sanciones de OSIPTEL, y la tutela efectiva de los intereses de los usuarios” de Rodríguez y Castro (2016), publicada por la Universidad Andina de Cusco, concluye que “Dicha investigación responde a la necesidad, principalmente, de aportar en la regulación de los servicios de telecomunicaciones, ya que el marco normativo permite que las empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones, transgredan los derechos de los administrados”.

En virtud de lo analizado, la propuesta del investigador versa sobre incrementar la cuantía de la sanción, en virtud de salvaguardar los derechos de los usuarios del servicio de telecomunicaciones. Es decir, a mayor multa para las

empresas operadora, refiere que existiría un mejor cumplimiento de la norma, así como de las decisiones del órgano regulador.

De acuerdo a la segunda variable del problema de investigación de la presente tesis en desarrollo, el fin perseguido es la salvaguarda de los derechos de los usuarios, mediante un correcto procedimiento administrativo, haciendo hincapié en el derecho al debido procedimiento. No cabe duda que, el interés va por el lado de la persona como usuaria de dicho servicio y los posibles alcances dentro del procedimiento a iniciar para alcanzar lo solicitado tras la afectación.

1.7.2. Internacionales

1.7.2.1. En el ámbito internacional, se considera a la Tesis de Grado denominada “Mecanismos de Defensa de los Suscriptores y Usuarios del Servicio de Telefonía Móvil celular” de Cardona Baquero (2003), publicado por la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, concluye en que “Los mecanismos de defensa que tienen los usuarios de telefonía celular, pese a la existencia de diferentes normas que intentan conllevar a una mejor protección de los suscriptores y usuarios de los servicios, hasta la fecha no existe uniformidad en la normativa, lo cual no permite proporcionar seguridad jurídica”.

La presente tesis, fue seleccionada en cuanto a la relación existente con una de las variables de estudio de la presente tesis: los mecanismos de solución de reclamación de los usuarios y suscriptores de los servicios de telecomunicaciones, y lo que concierne amparo de los derechos de los usuarios del servicio.

Si bien la tesis a la que se hizo referencia sostiene que, pese a la existencia de mecanismos de solución de reclamos consagrados en su ordenamiento jurídico, existen índices elevados de situaciones donde los derechos de los usuarios se encuentran afectados, volviendo el sistema regulador un poco incisivo para salvaguardar los derechos en general. Ésta es una realidad actual muy controversial, que ha dado cabida al planteamiento de este problema de investigación.

1.8. Definiciones Conceptuales

ACAPITE I: LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

1. Alcances Generales

La administración pública, comprendido como una idea de un aparato estatal, está conformado por organismos que ostentan esta facultad prestacional.

Según Alva (2009) la Administración Pública cuando ejerce en materia de Derecho Administrativo, debe hacerlo mediante las formas jurídicas que le están permitidas, siendo éstas: reglamentos, actos administrativos, contratos administrativos, actos de la administración y por último los hechos administrativos.

Posición que es complementada con un aporte esencial del jurista Guzmán (2007) quien manifiesta que, entre las funciones de la Administración Pública tenemos la llamada actividad de policía, que implica la obligación de fiscalizar, controlar y asegurar la seguridad y el orden, a fin de obtener un adecuado comportamiento frente al interés público, restringiendo la libertad o ciertos derechos de los particulares, pero sin sustituir la actuación

de los mismos. Es decir, la Administración Pública por la naturaleza de su función, está autorizada a limitar ciertos derechos o intereses de los particulares.

Por ello, si bien la Administración Pública se basa en el interés público, también busca cumplir con la correcta provisión de servicios y regulación de los comportamientos e intereses de la sociedad, el mercado, del Estado y sus instituciones.

En ese sentido, tanto la Constitución Política del Perú y otras normas legales, otorgan potestades administrativas solo a entidades de carácter público. De tal manera que, para poder identificar cuáles son las que ostentan estas facultades, se debe analizar la naturaleza jurídica de dichas instituciones a través de una valoración conjunta de la institución en sí y la actividad jurídica.

Es así que, dentro de las organizaciones y/o instituciones consignadas por el cuerpo normativo, tenemos al Poder Ejecutivo, Poder Judicial (art. 143 CP), Tribunal Constitucional, así como algunos órganos al servicio del Congreso (art. 54 CP) y otras organizaciones constitucionales (arts. 20, 82, 84, 87, 150, 151, 158, 161, 176, 178, 182, 183, 191 y 197 CP), y otros organismos autónomos.

Asimismo, el art. 1º de la Ley N° 27444, considera que son entidades de la administración pública:

1. “El poder ejecutivo, incluyendo ministerios y organismos públicos descentralizados; 2. El poder legislativo; 3. El poder judicial; 4. Los gobiernos regionales; 5. Los gobiernos locales; 6. Los organismos a los que la Constitución Política de Perú y las leyes confieren autonomía; 7. Las demás entidades y organismos, proyectos y programas del Estado, cuyas actividades se realizan en virtud de potestades administrativas y, por tanto, se consideran sujetas a las normas

comunes de derecho público, salvo mandato expreso de ley que las refiera a otro régimen, y 8. Las personas jurídicas de derecho privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia.”

Sin perjuicio de lo anterior, es importante mencionar situaciones excepcionales como la existencia de instituciones jurídicas de carácter privado que no precisamente son de administración pública, debido a su capacidad jurídica; sin embargo, bajo previa habilitación legal, ejercen potestades administrativas, actuando como administraciones públicas. Tal como se corrobora en la misma Ley N°27444, en sus numerales 2,3 y 8; donde, a pesar de ser entidades de régimen privado, presentan servicios públicos a través de su función administrativa en aras de concesiones, delegación o autorización del Estado.

Sin embargo, esto no puede considerarse como que poseen un poder público, toda vez que son personas jurídicas de Derecho privado que actúan en nombre e interés propio y no del Estado. Por lo que estas potestades administrativas no le pertenecen ni pueden ser trasladadas del Estado al particular.

ACAPITE II: SERVICIOS PUBLICOS

2.1 Definición

Con la modernización de los Estados y el desarrollo social que ha venido generándose durante los últimos tiempos hasta la actualidad, para dar una delimitada definición de esta institución, se han suscitado diversas posturas según las distintas corrientes que nacían; tal es

así que, doctrinariamente existen diversos planteamientos teóricos jurídicos que han contribuido como grandes aportes al mundo jurídico.

Es el caso del autor Meilan (1997) quien sostenía una idea más desarrollada del servicio público, considerando que su finalidad principal es la justicia, con un contenido meramente económico, cuya titularidad y representación le corresponde exclusivamente al Estado, y que la gestión indirecta por los particulares, por lo general siempre es posible.

Este carácter económico al que se refiere el autor, es bastante considerado por diversos juristas, los mismos que refieren el carácter prestacional existente por parte del Estado y los particulares, toda vez que se consideran como una actividad administrativa que está dirigida a cumplir demandas de necesidades de la ciudadanía. Estas actividades son asumidas por instituciones públicas o privadas, donde las prestaciones de ambos sectores tienen objeto la satisfacción del interés, así como amparo de los derechos fundamentales de la que ésta goza.

Postura que también comparte el jurista Martínez (2009), quien sostiene que los servicios públicos son aquellas actividades de interés económico, como energía, telecomunicaciones, correos, transportes, etc., esenciales pues forman parte de la infraestructura del desarrollo de la sociedad y, a su vez, son considerados como un servicio universal, configurado como una exigencia impuesta a las empresas tanto del sector privado o público, que presten servicios de interés general; garantizando así una prestación primordial de calidad y a precios factibles.

Si bien, se arriban a diversas ideas importantes con respecto a definiciones que engloban a los servicios públicos como tal, no cabe duda que estos deben estar recogidos por una ley expresa y estricta conforme menciona Guzmán (2007), dado que la misma expresa, además de una definición exacta del servicio específico prestacional, la decisión de la colectividad en su conjunto. Anteponiendo el salvaguardar derechos fundamentales, sean estos la libertad de empresa. el principio de legalidad el cual garantiza que una regulación definida.

Asimismo, es preciso considerar que estas entidades prestadoras de servicios aspiran a una satisfacción plena de los intereses de una colectividad; sin embargo, si bien esto no siempre suele darse en su plenitud, sin duda lo que sí debe darse es un respeto de los derechos de los usuarios o administrados de manifestar disconformidad con el servicio prestado, a través de mecanismos, los mismos que serán atendidos por los principios de un procedimiento administrativo correspondiente, permitiendo no solo una satisfacción oportuna de los peticionado, sino también contribuir en la mejora prestacional de los servicios públicos.

2.1 El servicio público como servicio universal

Chinchilla Marín, (Citada por Hernández y Mendible, 2016) considera que un servicio universal es un concepto conformado por dos nociones: la noción de “servicio”, que refiere a una actividad prestacional de carácter esencial, la cual debe brindarse a todas las personas para satisfacer sus necesidades cuando estas lo demanden; y la noción de “universal”, que refiere que el suministro a las personas debe realizarse independientemente de las dificultades físicas, geográficas, económicas o sociales que puedan existir; es decir, que las prestaciones han de llegar a todos los potenciales usuarios y su costo ha de ser asumido también por todos los operadores del sector

Por otro lado, Carlón (2006) menciona tres elementos primordiales que constituyen un servicio universal, siendo estos: A) la accesibilidad, B) asequibilidad y C) calidad; los cuales se encuentran a su vez sujetos a otros elementos o criterios que permiten delimitar su contenido, así como su carácter evolutivo en relación a los avances tecnológicos , económicos y sociales a los que habrá que atender para concretar el ámbito de esta específica obligación de servicio público.

Por ello, un servicio público es considerado como universal, cuando tiene un alcance obligatorio, el cual cumple como finalidad el garantizar un cumplimiento que viene vinculando a los operadores que actúen en él.

2.3. Características de los Servicios Públicos

Es de suma importancia el determinar las características de estos, en cuanto su carácter prestacional; pues según sostienen Reyna & Ventura (2013), éstas servirán para delimitar a los servicios:

- Cuando se hablan de servicios públicos, no siempre hay competencia, y se encuentran dirigidas por un poder gubernamental, siempre en virtud del interés general. La presencia de un monopolio prestacional de servicios permite una función más eficaz, debido a una mayor exigencia por el estado.
- Estos servicios tienen una función perenne y continua, la cual permite satisfacer necesidades de los administrados sobre los intereses de quienes los prestan, así como el control tarifario del servicio prestado.
- La prestación de un servicio público no debe versar principalmente en fines de lucro, beneficios económicos de personas, organismos o entidades públicas o privadas que los proporcionan; sino, debe anteponerse en un interés de la comunidad.
- Los servicios públicos pueden ser prestados tanto por instituciones públicas como también puede ser por particulares, encontrándose ambos bajo una fiscalización y control estatal, rigiendo la prestación según lo establecido normativamente.

2.4.El ciudadano como usuario de los servicios públicos

La razón de ser de estos servicios es el usuario del mismo; siendo que, el que existan necesidades públicas y la protección de las mismas, está sujeto a la naturaleza del servicio público, toda vez que estas necesidades sociales son las que han justificado la universalidad, igualdad, continuidad, mutabilidad o adaptación de cada servicio en concreto (Barrio, 2003).

Es por ello que, el servicio público tiene como objeto garantizar la satisfacción de los intereses, respetando derechos y sobre todo proporcionando mecanismos idóneos que permitan que el usuario de un servicio público o privado pueda hacer valer sus derechos incluso expresar su insatisfacción o disconformidad con el servicio público que se le brinda.

2.5.Los Servicios Públicos en el Perú

En el portal del INDECOPI (2015), se hace mención de la existencia de servicios básicos que son regulados por el Estado con un objetivo bastante fundamental el cual consiste en asegurar la accesibilidad y cobertura del mismo.

Además, considera que estos servicios si bien son denominados como públicos, es porque su prioridad es prestar servicios básicos (agua y alcantarillado, luz y gas natural, infraestructura para transporte público y telecomunicaciones).

Por ello, en el Perú estos servicios públicos obedecen al responder por las necesidades básicas, con la finalidad de dar funcionamiento a la sociedad y favorecer el desarrollo personal, económico y bienestar general.

ACAPITE III: SERVICIO PUBLICO DE TELECOMUNICACIONES

3.1 Las Telecomunicaciones

Las Telecomunicaciones, según Carlón (2016) es un servicio público regido por la libre competencia, siendo necesario evitar el riesgo de que el desenvolvimiento libre del propio mercado no garantice determinadas prestaciones a los ciudadanos; por ello, surgen las obligaciones de contenido prestacional que se imponen a todos o algunos.

Sin duda alguna, la dinámica de las telecomunicaciones en el mercado siempre será considerada como un desafío. Los cambios tecnológicos son constantes y ameritan sincronía para mantenerse al día. En donde los efectos en la sociedad democrática de una transformación estructural derivada del acceso de millones de personas, dan lugar a un nuevo escenario político, institucional y social.

El desafío consiste en mantener un equilibrio, desde la función del regulador, de los usuarios, los intereses tanto del Estado como de la sociedad y de las empresas. Tal tarea no es fácil, pues exige un permanente consenso, capacidad para persuadir y para alcanzar consensos fundamentales (Basombrío, 2018)

Es por ello, que las telecomunicaciones, según Matías (2013) constituyen una cuestión estratégica y de soberanía nacional, fundamental en el desarrollo económico y social. Están orientadas a satisfacer necesidades generales y/o esenciales de la población, rigiéndose por un régimen jurídico de derecho público, la participación activa del Estado en la propiedad y en la prestación del servicio, orientadas por los principios de solidaridad y redistribución del ingreso, con precios regulados y con subsidios de oferta a los sectores de menores recursos económicos. (p.51-52)

De lo mencionado, este servicio tiene una trascendencia significativa en el mundo actual, no solo por el gran aporte al desarrollo económico de cada país, sino también por un aporte al desarrollo social, pues no solamente busca la eficiencia empresarial y velar por los derechos

de sus ciudadanos, sino también por permitir una accesibilidad absoluta de oportunidad de acceder a este servicio.

3.2 Órgano Regulador – OSIPTEL

3.3.1. Naturaleza jurídica

La existencia de un ente regulador de servicio un servicio público, tiene como razón de ser el “garantizar un marco institucional de seguridad y estabilidad en las reglas de juego y la inversión, aislados de los vaivenes políticos, más aún en un país con una institucionalidad débil” (Tassano, s.f., p. 90).

OSIPTEL, actúa dentro un marco normativo vigente, teniendo en cuenta también que existen servicios públicos que derivan de los respectivos contratos de concesión; es decir, aquellos suscritos entre las operadoras y el Estado peruano, para acceder al servicio público concerniente (Danós, 2004).

Asimismo, Zegarra (2008) sostiene lo siguiente:

“Uno de los aspectos que tiene mayor discusión en la doctrina con respecto a la determinación de la naturaleza de las entidades de regulación es el referido a la autonomía funcional, es decir, al sentido y extensión que tiene la neutralidad y la independencia en el ejercicio de sus funciones” (pp.139)

3.3.2. Definición:

Según un informe establecido por la misma institución (OSIPTEL, 2015) “es un organismo público especializado, regulador y descentralizado adscrito a la Presidencia del

Consejo de Ministros, que cuenta con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera.”

Creado el 11 de julio de 1991 mediante DL N° 702, iniciando sus actividades con el primer Consejo Directivo el 26 de enero de 1994.

3.3.3. Funciones del OSIPTEL:

El portal web de OSIPTEL (2015), establece diversas funciones, las cuales son:

1. “FUNCIÓN REGULADORA: Facultad de fijar las tarifas de los servicios públicos de Telecomunicaciones, establecer sistemas tarifarios en sus diferentes modalidades y por ello, dictar las disposiciones que sean necesarias para tal efecto.
2. FUNCIÓN NORMATIVA: Facultad de dictar los reglamentos o normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios. Adicionalmente, anexa la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones establecidas por normas legales, normas técnicas y aquellas derivadas de los contratos de concesión, así como por el incumplimiento de las disposiciones reguladora y normativa. Finalmente, comprende la potestad de aprobar su propia Escala de Sanciones.

3. FUNCIÓN FISCALIZADORA Y SANCIONADORA: Contempla la facultad de calificar infracciones e imponer medidas correctivas según corresponda a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, por el incumplimiento de obligaciones derivadas de normas legales o técnicas, así como de las obligaciones contraídas por los concesionarios en los respectivos contratos de concesión.

4. FUNCIÓN DE SOLUCIÓN 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 entidades o empresas bajo su ámbito de competencia, entre éstas y sus usuarios y de resolver los conflictos y controversias entre los mismos. Así mismo, resolver controversias en la vía arbitral cuando las partes hayan acordado someter sus discrepancias a arbitraje administrativo.

5. FUNCIÓN DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS: Facultad de solucionar los reclamos de los usuarios en segunda instancia, en las materias señaladas en la normativa correspondiente.

6. FUNCIÓN SUPERVISORA: Verificar el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia. A

su vez verifica el cumplimiento de cualquier mandato, resolución o norma emitida por el propio OSIPTEL.”

ACAPITE IV: USUARIOS DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

4.1. Definición

Conformado por personas naturales o jurídicas, las cuales tienen acceso de los servicios públicos en sí.

Estos usuarios a medida que la sociedad va evolucionando, ellos se adaptan rápidamente y se encuentran a la altura de las exigencias en calidad de servicios, así como la confianza, concepto que refiere a la perspectiva que tienen los usuarios de sus proveedores, la eficiencia y fiabilidad atención al cliente de esos mismos proveedores (Roca, s.f).

Por ello, los usuarios están en constante contacto con las operadoras y la Administración, por medio de los diversos canales puestos a disposición de los administrados para informarse de los servicios y productos que se ofrecen en el mercado, además, de utilizar otras fuentes para indagar más allá de lo ya expuesto.

4.2. Derechos de usuarios del Servicio de Telecomunicaciones

Estos derechos son considerados como garantías de protección, las cuales forman parte de las obligaciones a las que están sujetas las empresas operadoras en todo momento de la prestación del servicio.

En tal contexto, la presencia de un organismo regulador permitirá establecer algunos elementos para tutelar los derechos de los usuarios, toda vez que sistema de telecomunicaciones constituye un factor esencial.

4.2.1. En el Marco Internacional

En el marco internacional, existe una organización que fue creada en 1969 con el objeto de alcanzar un desarrollo integral y autónomo de los Estados y los pueblos andinos que conforman, siendo la Comisión de la Comunidad Andina - CAN.

La misma que se encuentra conformada por cuatro países vecinos, entre ellos Perú, en donde si bien se discuten diversos temas a tratar en beneficio de la región andina, uno de los principales que ha venido teniendo bastante implicancia en cada país, es el servicio de telecomunicaciones.

La normativa interna de cada país miembro se encuentra sujeta a lo estipulado en las Decisiones generadas por parte de la CAN; todo ello por predisposición de autoridades representantes de los países de la Región.

Siendo así que, en este sector se han venido haciendo ajustes y precisiones de aspectos bastante fundamentales para la salvaguarda de derechos de los usuarios finales de este servicio; contenidos en art. 36° del CAPITULO XI denominado DERECHOS DEL USUARIO FINAL de la decisión 462, donde se establece que:

“Los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones de los Países Miembros tendrán derecho a un trato igualitario, no discriminatorio, con libre elección del proveedor de servicios y conocimiento de las tarifas.”

Asimismo, la Comisión en el 2006, expidió la Decisión 638, mediante la cual establece en el art. 2° los derechos de los usuarios del servicio de telecomunicaciones:

“Artículo 2.- De los derechos de los usuarios. Los Países Miembros de la Comunidad Andina se comprometen a garantizar, a través de sus normativas internas, la efectiva protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones” (SICE, 2016).

Estos lineamientos de la Comunidad Andina, forman parte del consenso de todos los países miembros, teniendo una implicancia fundamental en la salvaguarda del usuario de telecomunicaciones tanto por parte del Estado, así como usuario y empresa operadora.

Por lo que, Perú como País Miembro de la CAN, se encuentra sujeto considerar dichos lineamientos comunitarios para definir normativa nacional en materia de telecomunicaciones.

4.2.2. En el Marco Nacional

Según Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTTEL, tenemos como derechos de los usuarios de telecomunicaciones:

- “A acceder a la contratación y al uso de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- A recibir información sobre: servicio ofrecido,

- Las opciones de planes tarifarios,
- Los requisitos de acceso al servicio,
- Las características, modalidades y limitaciones del servicio,
- La periodicidad de la facturación,
- El plazo de la contratación, causales de resolución anticipada del contrato de abonado, penalidades, si las hubiera, y, sobre todo, sus consecuencias e implicancias económicas,
- Los alcances y uso de los equipos,
- El procedimiento de baja (corte definitivo), para el caso de los servicios que se ofrezcan bajo la modalidad prepago,
- La dirección de oficinas de pago,
- La existencia de restricciones en los equipos terminales, y
- La velocidad de transmisión contratada y velocidad mínima garantizada, para el caso del servicio de acceso de Internet.
- A que en caso contratara el servicio (no se refiere al equipo terminal) sujeto a plazo forzoso, éste no debe exceder el plazo de seis (6) meses. Asimismo, se encuentra prohibida la renovación automática del contrato sujeto a plazo forzoso.
- A recibir un original del contrato suscrito por ambas partes, en caso éste último se realizará por escrito.
- A que no se realicen modificaciones unilaterales en el contrato de abonado, salvo que se trate de modificaciones tarifarias o modificaciones más beneficiosas para el abonado.

- A la instalación del servicio dentro del plazo que se haya establecido en el contrato de abonado.
- A ser informado mensualmente sobre el número telefónico del servicio de información y asistencia de la empresa operadora y de OSIPTEL.
- A que se le cobre por los servicios efectivamente.
- A la entrega del recibo del servicio por lo menos tres (3) días calendario antes de la fecha de vencimiento.
- A recibir con una anticipación no menor de noventa (90) días calendario, información sobre la modificación de la fecha de vencimiento del recibo o del ciclo de facturación, realizado por la empresa operadora.
- A que se le ofrezca un servicio continuo e ininterrumpido, y se realicen las correspondientes devoluciones o compensaciones cuando corresponda.
- A tener acceso a servicios de información y asistencia a través de un número telefónico establecido para tal efecto, durante doce (12) horas por día y seis (6) días a la semana como mínimo.
- A solicitar el cambio de titularidad del servicio y el cambio de nombre del abonado.
- A solicitar la suspensión temporal del servicio hasta por un periodo de dos (2) meses (consecutivos o no) por año de servicio. El período de la suspensión que se solicite no podrá ser menor a quince (15) días calendario.”

Con estos derechos se busca que “el objetivo final es conseguir que el perfil del consumidor de telecomunicaciones sea el óptimo para aprovechar las nuevas redes y servicios de telecomunicación que la tecnología pone a su disposición y para mejorar a través de ellos su calidad de vida y su entorno profesional.” (Roca Chillida, s.f.)

ACAPITE V: LA RECLAMACIÓN

5.1 Alcances

Según un informe emitido por OSIPTEL (Begazo y López, 2014), la reclamación de los usuarios debe ser atendida por aquellas empresas operadoras prestadoras del servicio.

5.2 Requisitos para formulación de reclamación

Son las empresas operadoras las que se encuentran en la obligación de solicitar datos específicos de los usuarios, dependiendo también de las formas de que se proceda con la interposición de la reclamación; por ello, el art. 49° del “Reglamento para la atención de reclamos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones” se establecen ciertos requisitos para la interposición:

- “1. Nombres y apellidos completos del usuario.
2. Número del documento legal de identificación del usuario (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes). En los reclamos presentados por representante deberá consignarse, adicionalmente, los datos de éste, así como el poder correspondiente, conforme a lo dispuesto en los artículos 26 y 27.

3. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
4. Motivo del reclamo y solicitud concreta.
5. Firma del usuario o del representante, cuando corresponda.
6. En los reclamos por facturación, el usuario deberá indicar la fecha o mes de emisión o vencimiento del recibo que cuestiona, o el número del recibo objeto de reclamo.”

5.3 Objeto de reclamación

El objeto de los reclamos comprende las controversias relativas a los importes facturados, calidad del servicio, suspensión o corte injustificado del servicio, etc.

Según la norma, existen circunstancias susceptibles de reclamación, según la disconformidad que muestra el usuario del servicio público de telecomunicaciones. Por ello, en el art. 28° del “Reglamento para la atención de reclamos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones” se establecen ciertas materias objeto de reclamación, siendo las siguientes:

1. “Facturación.
2. Cobro
3. Calidad o idoneidad en la prestación del servicio:
4. Veracidad de la información brindada por la empresa operadora al usuario
5. Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada
6. por el usuario.
7. Incumplimiento de ofertas y promociones vinculadas a la prestación del servicio público de telecomunicaciones.

8. Suspensión, corte o baja injustificada del servicio
9. Instalación o activación del servicio
10. Baja o desactivación del servicio
11. Traslado del servicio
12. Tarjetas de pago físicas o virtuales:
13. Contratación no solicitada
14. Incumplimiento de condiciones contractuales
15. Incumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.
16. Cualquier materia relacionada directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado.
17. Otras materias que señale el Consejo Directivo del OSIPTEL”

ACAPITE V: Mecanismos de Solución Anticipada a la Reclamación según Res 047-2015- CD- OSIPTEL

5.1 Alcances

La figura de los Mecanismos de Solución anticipada busca el promover soluciones oportunas y eficientes, favoreciendo a solucionar los percances de los usuarios con la disconformidad de la prestación del servicio.

Estos mecanismos, si bien tienen la finalidad de buscar estrategias de solución antes del inicio formal del procedimiento de reclamación (SAR), también buscan evitar el uso del recurso apelaciones (SARA).

Así también, es la empresa operadora quien se encuentra en una favorable posición para saber el origen de la disconformidad del servicio, teniendo la posibilidad que utilizar estos mecanismos que permitirán otorgar a los usuarios la posibilidad de que puedan obtener una solución inmediata al problema acaecido con el servicio contratado.

Por ello, el beneficio no solo aborda al usuario, sino también a la empresa operadora, toda vez que reduciría su récord de sanciones recibidas, y para la administración pública pues se pronunciaría por las reclamaciones en las cuales se necesita un pronunciamiento.

5.2 Mecanismos de Solución Anticipada antes de la Reclamación (SAR)

Normativamente, estos mecanismos han sido recogidos en el art. 19° del Reglamento, señalando lo siguiente:

“Las empresas operadoras podrán establecer mecanismos para solucionar las reclamaciones de los usuarios con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamo.

La solución deberá ser otorgada por la empresa operadora al usuario en el plazo máximo de tres (03) días hábiles, comprender la totalidad o parte 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...”

Es de precisar que, antes de la modificatorio de la norma (con res. 051-2018-CD-OSIPTEL) la solución por parte de la empresa operadora era inmediata y total; es decir, no

existía un plazo adicional en beneficio del operador (actualmente 3 días) para dar una solución a la reclamación, así como el otorgamiento de una solución total de lo peticionado.

Todo ello, según la Exposición de motivos de la res. 051-2018-CD-OSIPTTEL, debido a la alta demanda de reclamaciones ingresadas por los usuarios del servicio, lo cual ha venido demostrando desde el 2015, fecha de la dación del Reglamento 047-2015-CD-ODIPTTEL, un incremento en los índices de reclamaciones, lo cual no demuestra más que mala atención por parte de las empresas prestacionales.

Es por eso que, en virtud de señalado, es el OSIPTTEL quien vigilará el cumplimiento de las soluciones anticipadas de reclamación otorgadas por parte de las empresas operadoras, a través de la creación del "Registro de Solución Anticipada de Reclamos", con el objeto de buscar una protección plena al usuario, así como la celeridad en la atención a sus reclamaciones, antes de dar inicio a un procedimiento largo y tedioso sin solución a corto plazo.

5.3 Mecanismos de Solución Anticipada de Reclamación antes de Apelación (SARA)

Con previo conocimiento que, para la elevación al TRASU de este recurso de apelación se requiere un plazo de 5 días hábiles, por parte de la empresa operadora; es probable que ésta se haya acogido en su totalidad de la pretensión del reclamante y cuenta, por ende, con su aceptación expresa a la solución, evitándose la elevación de la apelación al regulador.

Esta figura se cuenta contenida en el Reglamento, en el Título IX artículo siguiente:

“Artículo 62.- Solución anticipada de recursos de apelación .- La obligación de la empresa operadora de elevar el recurso de apelación al TRASU no será exigible cuando, dentro del plazo previsto en el artículo anterior, aquélla hubiere acogido en su

integridad la pretensión del usuario contenida en su recurso de apelación, y siempre que la empresa operadora cuente con la aceptación expresa del usuario a la solución ofrecida por la empresa operadora...”

La empresa operadora está obligada a conservar el expediente y el mecanismo aceptado por el usuario.

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo cualitativa que usa el razonamiento inductivo, dado que la información analizada parte del acto de recolectar los datos y establecer premisas, para luego obtener conclusiones generales.

Asimismo, tiene un diseño de tipo naturalista porque estudiará a las variables en el contexto que se han desarrollado y se interpretarán a partir de la visión que se presentará de los participantes.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Debido a la naturaleza de la investigación, si bien el término de población y muestra se mantienen a efectos del esquema aprobado por la institución educativa, se debe señalar que la población está determinada por el número de participantes constituido por los especialistas, asimismo la muestra constituye el escenario, toda vez que estudió el fenómeno circunscrito al Departamento de La Libertad. En ese aspecto debe entender la población y la muestra

2.2.1. Unidad de Estudio

- Opinión de operadores del derecho.
- Opinión de Funcionarios de OSIPTEL.
- Opinión de Representantes de Empresas Operadoras
- Criterio contenido en expedientes emitidos por la Sala Unipersonal de OSIPTEL de La Libertad.

2.2.2. Población

- Abogados especialistas en Organismos Reguladores de servicios públicos.
- Funcionarios de OSIPTEL.
- Representantes de las Empresas Operadoras de Claro y Movistar.
- Expedientes de Quejas y Apelaciones del servicio de telefonía móvil, emitidos por la Sala emitidas por la Sala Unipersonal de OSIPTEL de La Libertad.

2.2.3. Muestra

Muestra no Probabilística

- 1) La muestra de los expertos en derecho administrativo y organismos reguladores de servicios públicos, es de tipo no probabilística; dado que, por el objeto de investigación, se utilizaron criterios de selección esbozados por el investigador.
- 2) La muestra de Funcionarios Públicos de OSIPTEL, es de tipo no probabilístico, pues fue escogida según criterios de selección establecidos por el investigador
- 3) La muestra de Representantes de las Empresas Operadoras de Claro y Movistar, pertenece también al tipo no probabilístico.

Muestra Probabilística

- 4) En cuanto a las resoluciones de quejas y las resoluciones de apelaciones declaradas fundadas, iniciadas por los usuarios del servicio de telefonía móvil, son de tipo probabilístico, pues se cuenta con un amplio marco de muestra de quejas y apelaciones declaradas fundadas, del departamento La Libertad en el año 2015 al 2017.

El muestreo fue ALEATORIO SIMPLE, por lo que todas las unidades de población tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas.

Cuando la población es finita, se procederá a aplicar la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq}$$

En donde:

p: Proporción de éxito; que se conoce por estudios anteriores o similares

q: (1-p) Proporción fracaso

1-a: Nivel de CONFIANZA

Z: Valor tabulado de la Distribución Normal para un nivel de significación que generalmente se toma

Z= 1.64 para un nivel de confianza del 90%

E: Error de Estimación

Valor que lo determina el investigador. **Valores en torno al 10%**

N: Número de los elementos del universo o de la población:

Para Resoluciones de Quejas declaradas fundadas y Apelaciones declaradas fundadas: 4028

Muestra Final:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq}$$

= 66

A continuación, se establecen criterios según cada muestra materia de análisis:

MUESTRA	CRITERIOS
3 Especialistas en Organismos reguladores	<p>Línea de Investigación: Según la línea de investigación, se optará por acudir a aquellos expertos relacionados directamente en materia organismos reguladores.</p> <p>Experiencia: Serán aquellos que desempeñan actividad de docencia en universidades, con un rango de 10 años de experiencia.</p>
2 Representantes de la Empresa Operadora Claro y Movistar	<p>Línea de Investigación: Se tomará como referencia a estos representantes, para obtener información acerca del criterio utilizado por las operadoras para la aplicación de los mecanismos de solución anticipada.</p> <p>Experiencia: Aquéllos que tengas más de 5 años en el ámbito, así como el contacto constante y dirección en relación con la materia de investigación.</p>
9 Funcionarios Públicos de OSIPTEL	<p>Línea de Investigación: Se escogerán aquéllos que estén laborando en OSIPTEL.</p> <p>Experiencia: El criterio de selección versará dentro del rango de 10 años de experiencia, así como el cargo o competencia; debido a que demuestra el contacto constante</p>

		y directo del experto con el objeto de la investigación
66	Expedientes aperturados que contengan quejas y Apelaciones, ambas declaradas fundadas.	<p>Los Expedientes fueron proporcionados por OSIPTEL, a través de una solicitud virtual de Acceso a la Información.</p> <p>La selección de los expedientes que contienen el recurso de Apelación y Queja fue realizada por el Organismo regulador, disponiendo de los 66 más relevantes durante el periodo 2015 al 2017</p> <p>Las quejas fueron seleccionadas, toda vez que permitirá analizar las objeciones (por parte de los usuarios) de los plazos no respetados por las empresas operadoras, así como falta de pronunciamiento de las mismas.</p> <p>Las Apelaciones fueron seleccionadas, en cuanto se verifique un pronunciamiento por parte del Tribunal que no requiere un exhaustivo análisis de fondo, pudiendo darse solución de lo peticionado en primera instancia, evitando una afectación de los derechos de los usuarios del servicio de telefonía móvil.</p>

2.3. Método

1. Método exegético: Para la aplicación de este método, fue necesario acudir a principios jurídicos y otras fuentes indispensables para la obtención de una interpretación más fiel y autentica de la disposición de los mecanismos de solución anticipada, recogidos en la Resolución 047-2015-CD- OSIPTEL.
2. Método Sistemático: El presente método sirvió para un análisis de las instituciones jurídicas concernientes a la presente investigación, analizando e interpretando su implementación en el servicio público de telecomunicaciones, observando un panorama anterior y posterior a la dación de la Resolución 047-2015-CD-OSIPTEL.
3. Método Sociológico: Bajo la aplicación de este método, fue posible la determinación de la trascendencia de los mecanismos de solución anticipada, así como la frecuencia con la que se vienen generando las reclamaciones y otros recursos administrativos, por parte de los usuarios del servicio de telefonía móvil, a fines de observar si existía o no incidencia en los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnica: Análisis documental

Se consultaron libros, artículos y revistas tanto en físicos como virtuales, en relación al Derecho Administrativo, Organismos Reguladores de Servicios Públicos y Derechos de usuarios de servicios de Telecomunicaciones; para el desarrollo de la presente investigación.

Instrumento:

- Ficha de estudio: Las cuales sirvieron para recolectar extractos bibliográficos que puedan complementar algunas ideas dentro de la tesis de investigación

Técnica: Entrevista

Se procedió a aplicar la técnica de la entrevista individual abierta, la cual consiste en formular cierta cantidad de preguntas a los grupos de entrevistados; permitiéndoles expandirse en el

tema sin limitación alguna para manifestar sus posiciones respecto al problema de investigación.

Esta técnica se realizó de manera muy dinámica, teniendo contacto con los entrevistados mediante diversos mecanismos tecnológicos.

Según los grupos de expertos, es que se procedió a aplicar tres formatos de entrevistas distintas, teniendo en cuenta la relación de las interrogantes señaladas en el cuestionario con tema de investigación y la especialidad respectiva. Dichas respuestas fueron reproducidas por escrito para constancia de las mismas.

La finalidad de esta técnica es para suplir la ausencia de doctrina para una de las variables de investigación “Mecanismos de solución anticipada”, pues de lo obtenido, se podrán hacer juicios conceptuales importantes.

Instrumento:

- Guía de entrevistas: Formato que servirá como guía para realizar las diferentes preguntas pertinentes, según los grupos seleccionados de expertos.
- Correo electrónico: Plataforma por la cual se logró concretar las entrevistas a ciertos entrevistados.
- Teléfono móvil: Se procedieron también a realizar llamadas a los entrevistados, a sus diversos anexos de sus centros de labores, a fines de obtener la entrevista.

Técnica: Análisis de Casos

Se analizaron los casos contenidos en los expedientes formados en segunda instancia por OSIPTEL, de los procedimientos incoados por los usuarios del servicio de telefonía móvil, de las empresas Claro y Movistar; buscando verificar el desarrollo de cada procedimiento en

virtud de los plazos para los pronunciamientos respectivos por parte de las operadoras (en el caso de quejas), así como fundamentos de fondo en las resoluciones elevadas (para las Apelaciones) declaradas fundadas, por parte del Organismo Regulador OSIPTEL.

La presente técnica permitió verificar el fondo de dichos fallos en virtud de la incidencia existente en los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, ante la inaplicación oportuna de los mecanismos de solución anticipada.

Instrumento:

- Guía de análisis de Casos: Se elaboró una tabla con diversos criterios establecidos que servirán para un mejor análisis de cada caso en concreto.

2.5. Procedimiento

2.5.1. Procedimiento para la Técnica de Análisis documental

Se consultó bibliografía de las especialidades contenidas en la presente investigación, así como artículos científicos e informes técnicos, los mismos que ahondaron en los contenidos conceptuales de cada variable del problema de investigación.

Asimismo, se procedió a la extracción de toda la información recopilada, en aras de adquirir una clara y precisa, acerca de los mecanismos de solución anticipada y los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

2.5.2. Procedimiento para la Técnica de Entrevista

Se contactó vía correo electrónico y vía Skype con los respectivos operadores del derecho especialistas en las materias concernientes, con el objeto de obtener la

información pertinente que abale la investigación realizada conforme a las variables de estudio.

Mediante la misma técnica, se procedió a entrevistar a Funcionarios de OSIPTEL, ya que cuentan con la suficiente experiencia en Organismos Reguladores Telecomunicaciones

Por último, se entrevistó a los representantes de las empresas operadoras para poder obtener una perspectiva desde el ámbito empresarial y los resultados obtenidos a partir de la ejecución de los Mecanismos de solución anticipada de reclamación.

A todos los entrevistados, se les planteó entre 7 a 5 interrogantes según su especialidad; las mismas que fueron reproducidas y organizadas a través de cuadros, para poder disgregarlas y utilizarlas según corresponda a cada objetivo de la investigación.

2.5.3. Procedimiento para la Técnica de Análisis de Casos

Se analizaron las respectivas resoluciones de los 66 procedimientos iniciados por los usuarios del servicio de telefonía móvil de La Libertad del periodo 2015 - 2017, a fines de conocer dos aspectos fundamentales: el desarrollo del procedimiento en cuanto a los plazos para los pronunciamientos de las resoluciones de Quejas y Apelaciones emitidas por el TRASU, lo cual permitió verificar el fondo de dichos fallos en virtud de la incidencia existente de los respectivos derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

2.6. Aspectos éticos

Para la obtención de la información de las entrevistas, se procedió primero a poner en conocimiento a cada experto, según la especialidad, de los alcances de la presente investigación, a fines de que pueda prestar la aceptación de contribuir con su aporte.

Asimismo, en cuanto al análisis de casos, estos fueron recopilados a través de una solicitud formal ante la institución reguladora de OSIPTEL. La selección y la revisión de cada expediente obtenido, obedece la veracidad de la realidad de cada caso en concreto.

Finalmente, en cuanto a la información doctrinal, se realizó la búsqueda exhaustiva de cada institución jurídica para la redacción del marco teórico, así como puntos específicos de la discusión de la presente tesis.

Por lo cual, la información contenida en la presente tesis de investigación, cumple con los parámetros establecidos en cuanto a la veracidad del contenido bibliográfico, cada dato estadístico y contenido obtenido como resultado de la aplicación de los diversos instrumentos considerados por el investigador.

CAPÍTULO 3. RESULTADOS

A fin de corroborar la hipótesis planteada en la presente tesis de investigación, se procedió a ejecutar cada método de recolección de datos, conforme se encuentran establecidos en el capítulo anterior.

En ese sentido, el primer instrumento seleccionado corresponde a la entrevista, la cual fue aplicada a: Funcionarios de OSIPTEL, especialistas en Organismos Reguladores de Servicios públicos y Representantes de Empresas operadoras.

Los aportes informativos proporcionados por los expertos seleccionados, fueron de suma importancia, pues han permitido complementar y enriquecer la presente investigación. Dejando por absueltas algunas incógnitas que fueron presentándose durante el desarrollo de la investigación.

Tal es así que, la información jurídica recolectada mediante el instrumento de “la entrevista”, mostrará las diversas perspectivas de cada experto (según su experiencia y demás criterios de selección), brindando la posibilidad de suplir y/o complementar la escasa doctrina jurídica existente respecto a estos Mecanismos de Solución Anticipada en el sector de telecomunicaciones, los cuales corresponden a la primera variable del problema de investigación.

Asimismo, la información obtenida de las diversas entrevistas, coadyuvó a contrastar, discutir y analizar la actual regulación normativa de los Mecanismos de solución Anticipada y la incidencia de estos en los derechos de los Usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

Es preciso hacer un hincapié aquí, pues el instrumento en mención fue utilizado para complementar tanto el primer y tercer Objetivo Específico de la investigación, con la

salvedad de que se procedió a disgregar cada una de las preguntas según las dos distintas instituciones jurídicas por analizar: Mecanismos de Solución Anticipada y Derechos de los Usuarios de los servicios de telecomunicaciones, contenidas en los mencionados objetivos respectivamente.

Por otro lado, también se procedieron a analizar los casos contenidos en los Expedientes de segunda instancia de OSIPTEL, tanto de quejas y apelaciones, ambas declaradas fundadas por la Sala Unipersonal de La Libertad.

El análisis de este segundo instrumento, conformado por el recurso de apelación y queja; aportó de manera sustancial a la presente Tesis; toda vez que, a través de ellos se materializa la segunda variable del problema de investigación, es decir, sobre la incidencia en los derechos de los Usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

El respectivo análisis de cada caso en concreto se realizó según los criterios establecidos por el investigador; los mismos que sirvieron para fundamentar una respuesta contundente al segundo Objetivo Específico de la investigación.

Finalmente, se consideró pertinente analizar el contenido doctrinal de la segunda variable del problema de investigación: los derechos a los Usuarios del servicio público de telecomunicaciones. Este análisis se realizó en base a la doctrina nacional como internacional; así como en los distintos cuerpos normativos que coadyuvaron a ampliar un panorama de las limitaciones y/o deficiencias actuales que padece este sector indispensable.

3.1. Resultado °01 del primer objetivo: “Establecer los alcances de los Mecanismos de Solución Anticipada de reclamación en virtud de la resolución N°047-2015-CD-osiptel durante el periodo 2015-2017”

3.1.1. De la Entrevista

Para el desarrollo de este objetivo específico planteado, se procedió a la aplicación del instrumento de la “entrevista”; considerado como un mecanismo de recolección de información que será aplicada al sujeto seleccionado por parte del investigador, a fines de obtener toda la información pertinente para una explicación orientada a la referida materia.

En ese sentido, este instrumento se aplicó a tres grupos distintos conformado por expertos en distintas materias, según los criterios establecidos; es decir, a funcionarios de OSIPTEL, especialistas en Organismos Reguladores de Servicios Públicos y Representantes de las empresas de Claro y Movistar de La Libertad.

Siendo así que, en cuanto a la primera variable del problema de investigación, la institución jurídica por analizar fueron los Mecanismos de Solución Anticipada, la cual requiere de la opinión de expertos en la materia para poder profundizar sobre el tema en sí, precisamente por la escasa doctrina para dicha institución. Cada aporte por parte de los expertos seleccionados nutrirá de manera sustancial y pertinente esta variable, a través de la distinción del formato del cuestionario; es decir, se procedió a realizar una separación de las interrogantes en tres (3) formatos, según cada grupo de expertos en la materia- para reubicar la información según el objetivo específico.

Por lo que, para identificar a los expertos señalados, según los grupos clasificados, tenemos dentro del primer grupo de expertos a los Funcionarios de OSIPTEL. Entre ellos

destacan los siguientes: Luis Ponce Arqueros, Vladimir Solis Salazar, Jorge Huaman Sánchez, Matilde González Villanueva, Luis Zambrano Cárdenas, Kevin Condori Capia, Víctor Calderón, Lisseth Díaz Banda y Sthephania Lucho Cabrera.

El segundo grupo de entrevistados concierne a especialistas en Organismos Reguladores de Servicios Públicos, entre los cuales destacan los siguientes juristas: Luis Zambrano Cárdenas, Lucy Díaz Plasencia y Marcela Patricia María Huaita Alegre.

Por último, tenemos al tercer grupo de especialistas, conformado por los representantes de las empresas operadoras de Claro y Movistar de La Libertad, siendo así: el Ing. Alejandro Bailón Espejo y el Ing. Luis Cueva Castillo, respectivamente.

En ese sentido, en cuanto a la clasificación de las interrogantes que obedecen a cada objetivo específico, se procede a detallar el resultado de las entrevistas aplicadas.

Es preciso también hacer la salvedad que cada aporte de los entrevistados, será mejor desarrollado a lo largo del acápite de Discusión, a manera de poder plasmar las ideas concretas que servirán para ahondar en los temas tratados.

3.1.1.1. Funcionarios de OSIPTEL

En cuanto a la pregunta N°1 del cuestionario que fue designado a los funcionarios de OSIPTEL; referida al conocimiento que tienen sobre los Mecanismos de Solución anticipada, todos afirmaron tener noción de dicha institución, así como de la modificación posterior que se realizó en el año 2018.

Por otro lado, en relación a la pregunta N°2, la cual refiere al cómo las empresas operadoras han venido implementando estos mecanismos; de lo cotejado se puede advertir que siete (7) de los entrevistados sostuvieron que los resultados obtenidos

desde la dación de la norma, no han sido los esperados; toda vez que las estadísticas de reclamaciones interpuestas, así como quejas y apelaciones, han venido aumentando de una manera alarmante, no demostrando lo esperado por la norma. Esta situación significa una ardua labor del regulador y de las empresas operadoras para disminuir el innecesario inicio de procedimientos administrativos que no ameritan pronunciamiento por parte del regulador y, que definitivamente, transgreden los derechos (según cada caso en concreto) de los usuarios del servicio de telecomunicaciones.

Los dos (2) representantes restantes de OSIPTEL, mantuvieron una actitud un poco más optimista en cuanto a una progresiva aplicación de estos mecanismos de solución, manifestando que son situaciones que ya se han venido dando con anterioridad por parte de las operadoras, sin que exista regulación que contenga estos mecanismos, pero que a la fecha lo que se busca es mayor incidencia como regulador para una mayor promoción de los mismos.

Por último, la pregunta N°3 de la entrevista, cuestiona si son suficientes estos mecanismos para evitar interponer una reclamación y dar inicio a un posible procedimiento administrativo, por lo que cuatro (4) de los entrevistados sostuvieron que sí consideraban a estos mecanismos como suficientes para evitar la materialización de la reclamación, indicando que con una correcta adecuación del marco normativo que brinde más herramientas a las empresas operadoras podría realizarse un correcto y oportuno uso de estos mecanismos. Además, se planteó la idea de que los incentivos para las empresas operadoras y usuarios, serían bastantes beneficiosos para que se propicie una mayor aplicación del artículo 19° para casos pertinentes.

Para los cinco (5) representantes restantes, la creación de estos mecanismos de solución anticipada no son suficientes para evitar la interposición de una reclamación.

Bajo esa premisa, sustentaban sus posturas en que ameritaba mayor intervención del regulador para poder exigir la aplicación de estos mecanismos y agilizar los casos la solución de cada caso en concreto.

3.1.1.2. Especialistas en Organismos Reguladores de Servicios Públicos

En relación a la pregunta N°1 formulada para este primer objetivo, sobre el beneficio de aplicar los mecanismos de solución anticipada a la administración pública, dos (2) entrevistados coincidieron en que la implementación de estos mecanismos definitivamente aminoraría dos factores importantes: la carga procesal para los distintos órganos resolutivos de controversias, así como la afectación de los intereses de los administrados; puesto que se encuentran involucrados derechos de estos usuarios del servicio prestado.

En cambio, uno (1) de los especialistas sostienen que para que disminuya la intervención de los órganos resolutivos, la carga procesal y, por ende, se brinde una respuesta dentro de plazos establecidos, se requiere de un trabajo en conjunto; es decir tanto de las empresas prestadoras de los servicios, así como de la administración en sí.

3.1.1.3. Representantes de Empresas Operadoras

A los representantes de las empresas operadoras Claro y Movistar, cuando se les procedió a realizar la pregunta N°1 de la entrevista, la cual abordaba sobre el conocimiento que tenían de los mecanismos de solución anticipada contenidas en la Res 47-2015-CD-OSIPTTEL, ambos alegaron conocer de la existencia de estos mecanismos, así como el fin que persiguen: la prevención de una reclamación no deseada, como entidad prestadora de servicios indispensables.

Conforme a la pregunta N°2, que refiere a los criterios que cada empresa operadora tiene en cuenta para la correcta aplicación de estos mecanismos de solución anticipada, ambos representantes sostuvieron que estos mecanismos son aplicados siempre que sea un caso en concreto, donde la situación sea evidente y no necesite una etapa probatoria.

Asimismo, en cuanto a la pregunta N°3 de la entrevista realizada para este objetivo, en razón al criterio personal de ambos representantes del cómo se han venido implementando estos mecanismos por las empresas operadoras a las que representan en La Libertad, ellos indicaron que la implementación de estos mecanismos, han venido siendo de manera progresiva.

Por otro lado, consideran que la falta de incentivos a las operadoras por parte del regulador, influye mucho para el uso oportuno de dichos mecanismos, debido a que estos mecanismos de solución (SAR O SARA) generan costos que no convienen a las operadoras.

3.2. Resultado N° 02 del Segundo Objetivo: “Determinar la relación entre el procedimiento de Soluciones Anticipadas de Reclamación y los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones.”

3.2.1. De la entrevista

Siguiendo el respectivo método de clasificación de preguntas para este objetivo, conforme a cada grupo de expertos, se realizó el mismo procedimiento; con el fin de obtener resultados que proporcionen mayor información y contenido jurídico a la institución de “Los derechos de los usuarios de los servicios de Telecomunicaciones”.

Por lo que, se procedieron a aplicar las preguntas del “formato de entrevista” de cada grupo de especialistas, las cuales corresponden a dicha institución. Todo ello con el propósito de obtener un significativo resultado que enriquezca la presente investigación.

En ese sentido, se procede a demostrar la información obtenida de dicha recolección.

3.2.1.1. Funcionarios de OSIPTEL

Siguiendo la secuencia de las preguntas del formato, para este grupo de especialistas se aplicaron las preguntas N°4, 5, 6 y 7, que fueron designadas para este tercer objetivo.

La pregunta N° 4 aborda las opciones adicionales que los representantes de OSIPTEL conocen para garantizar la restitución de los derechos infringidos de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones. Por lo que cinco (5) de los representantes de OSIPTEL consideran que las únicas opciones que tiene el usuario

son la reclamación y la intervención del regulador, frente a conductas lesivas de la empresa operadora.

Otros de los tres (3) representantes del organismo regulador sugieren como otras opciones para la restitución de los derechos cuestionados de los usuarios, a la vía jurisdiccional; toda vez que, con el objeto de garantizar el respeto al derecho cuestionado del usuario, una vez agotada la vía precia, se procedería al contencioso administrativo.

Por último, uno (1) de los representantes sugiere que existe un vacío normativo para la restitución del derecho del usuario durante todo el procedimiento administrativo llevado a cabo ante el organismo regulador.

Conforme a la pregunta N°5, en cuanto a si consideran que el procedimiento de reclamación establecido por el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios protege de manera eficiente a los usuarios del servicio de telecomunicaciones; se obtuvo que cuatro (4) de los representantes de OSIPTEL mantuvieron una actitud esperanzadora y positiva, al considerar que el Reglamento si es eficiente frente a la protección de los derechos del usuario reclamante. Ello en razón de que vienen cumpliendo exigencias tanto de la Ley de Procedimiento Administrativo General, así como la esencia que persigue la norma: salvaguarda de los intereses del usuario del servicio público.

La posición de los cinco (5) entrevistados restantes, es negativa; pues sostuvieron en la entrevista que el Reglamento solo protege el procedimiento administrativo generado con la interposición de la reclamación; es decir, que se lleve de manera adecuada cada acto administrativo.

Sostienen también que los índices que manejan sugieren una actualización normativa que prometa una mayor aplicación de diversos caracteres de la norma, sobre todo de los mecanismos de solución anticipada.

Con respecto a la pregunta N°6, sobre si consideran que se necesita una mayor supervisión por parte de la administración para el cumplimiento de los mecanismos de solución anticipada a fines de evitar trasgresión de los derechos de los usuarios; se obtuvo que dos (2) de los entrevistados no lo consideran necesario, pues si bien estos mecanismos no son de cumplimiento obligatorio, sino facultativos, convendría intervención del regulador para la debida aplicación de los mismos.

En virtud de los representantes del OSIPTEL que se encuentran de acuerdo con una mayor supervisión del regulador, para el cumplimiento de estos mecanismos, siete (7) son los que sugieren que sea una supervisión incisiva a las empresas operadoras, la cual debería ir acompañada de incentivos normativos o tributarios. De igual forma, sugirieron que la supervisión debería consistir en requerir la información de los SAR y SARA aplicados, para tomar acciones correspondientes ante omisión al cumplimiento.

Uno de los entrevistados se abstuvo a responder, ya que no tenía información de las supervisiones de OSIPTEL ha venido haciendo a las empresas operadoras, con respecto a los mecanismos de solución aplicados a los diversos casos llevados a primera instancia.

Por último, la pregunta N°7 de la entrevista, aborda los beneficios que traería consigo la eficiente y pertinente aplicación de estos mecanismos de solución anticipada, en donde todos los entrevistados adujeron que entre los beneficios sería

reducción de costos para las empresas operadoras, así como para ellos como institución. Otro de los beneficios sería celeridad en la atención de los reclamos presentados por los usuarios, lo cual preservaría la intención de la norma en cuanto a la salvaguarda de los derechos de los usuarios y abonados.

3.2.1.2. ESPECIALISTAS EN ORGANISMOS REGULADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS

Bajo la metodología que se viene desarrollando en cuanto a disgregar las preguntas, según cada objetivo específico de la presente investigación; en este apartado se aplicaron las preguntas N°2, 3, 4 y 5, del formato de entrevista correspondiente al segundo grupo de especialistas.

Siendo que, para la pregunta N°2 de la entrevista, la cual refiere si consideran a la reclamación como un derecho suficiente del usuario de un servicio público, los tres (3) especialistas coincidieron que sí. Considerando además que es el mecanismo que les da acceso directo a la justicia en vía administrativa, así como un mecanismo para demostrar disconformidad con la prestación del servicio contratado.

Los resultados obtenidos para la pregunta N°3, en cuanto si consideran que el recurso de reclamación coadyuva de manera eficiente a la protección de los derechos de los usuarios del servicio de telefonía móvil, los entrevistados aseguran que sí es totalmente eficiente el recurso de reclamación, por lo que es una forma de protección de los intereses de los usuarios del servicio.

La pregunta N°4, refiere a qué otros mecanismos podrían utilizar los usuarios del servicio de telecomunicaciones, a parte de la reclamación; en donde dos (2) de

los entrevistados arribaron a concluir que los usuarios pueden acudir a otros recursos como la queja y la apelación, en aras de dar impulso al procedimiento administrativo.

Por otro lado, uno de ellos sugirió como otra opción a la judicialización de los casos que no tuvieron respuesta esperada en vía administrativa.

Por último, la pregunta N°5 del cuestionario, sobre la manera en que los mecanismos de solución anticipada coadyuvarían a la salvaguarda de los derechos de los usuarios del servicio de Telecomunicaciones, un (1) entrevistado afirmó que la aplicación de estos mecanismos agilizará lo peticionado por los usuarios sin intervención del regulador, sobre todo cuando no amerita análisis de fondo o una etapa probatoria.

Otro de los entrevistados sostuvo que no creía que estos mecanismos salvaguarden los derechos de los usuarios, pero no había otra opción a lo establecido por la norma.

Sin embargo, el último entrevistado, comentó que la brecha informativa siempre será un factor importante para el desconocimiento y desventaja de los usuarios, tanto con el servicio contratado, así como lo establecido por la norma.

3.2.1.3. REPRESENTANTES DE EMPRESAS OPERADORAS

La pregunta N°4 de la entrevista refiere a si los representantes de las operadoras consideran si los mecanismos de solución anticipada son suficientes para la salvaguarda de los derechos de los usuarios; para lo cual ambos entrevistados consideraron que el objetivo que viene persiguiendo la norma aún se encuentra a mitad del camino, por lo que el trabajo debe ser conjunto entre

operador y regulador. En donde el Estado a través de su regulador de telecomunicaciones, debería incentivar a las empresas a la aplicación de estos mecanismos.

Y finalizando con el cuestionario, la pregunta N°5 se centra precisamente en si convienen estos mecanismos de solución anticipada a las empresas operadoras; para lo que ambos representantes concordaron que como empresas operadoras, consideran que conviene dejar el curso de una reclamación, pues tras un análisis costo – beneficio, la implementación no genera ganancia para ellos como empresa, sino todo lo contrario, involucra costos por parte de sus asesores, capacitaciones y demás logística que no genera beneficio, por lo que incentivo no tienen para la realización del mismo.

3.3. Resultado N° 03 del Tercer Objetivo: “Identificar las principales causas de los casos elevados a segunda instancia, de Apelaciones y Quejas, ambas declaradas fundadas, generadas durante 2015 al 2017, de las empresas operadoras de Claro y Movistar, en relación a su incidencia en los derechos de los usuarios del servicio de telecomunicaciones”

3.3.1. Del análisis de casos

Los casos seleccionados obedecen a los criterios formulados para la selección de la muestra. Por lo cual, se escogieron casos relevantes que permitan corroborar la existencia de la realidad problemática planteada en capítulos anteriores.

La clasificación de estos expedientes fue realizada según los recursos utilizados por los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones: Apelaciones y Quejas.

Ambos recursos, si bien son los que dan impulso al procedimiento iniciado con la reclamación, son también los que permiten la formación de un expediente en segunda instancia por parte de OSIPTEL, para la posterior evaluación y emisión de un pronunciamiento resolutivo, según el derecho trasgredido.

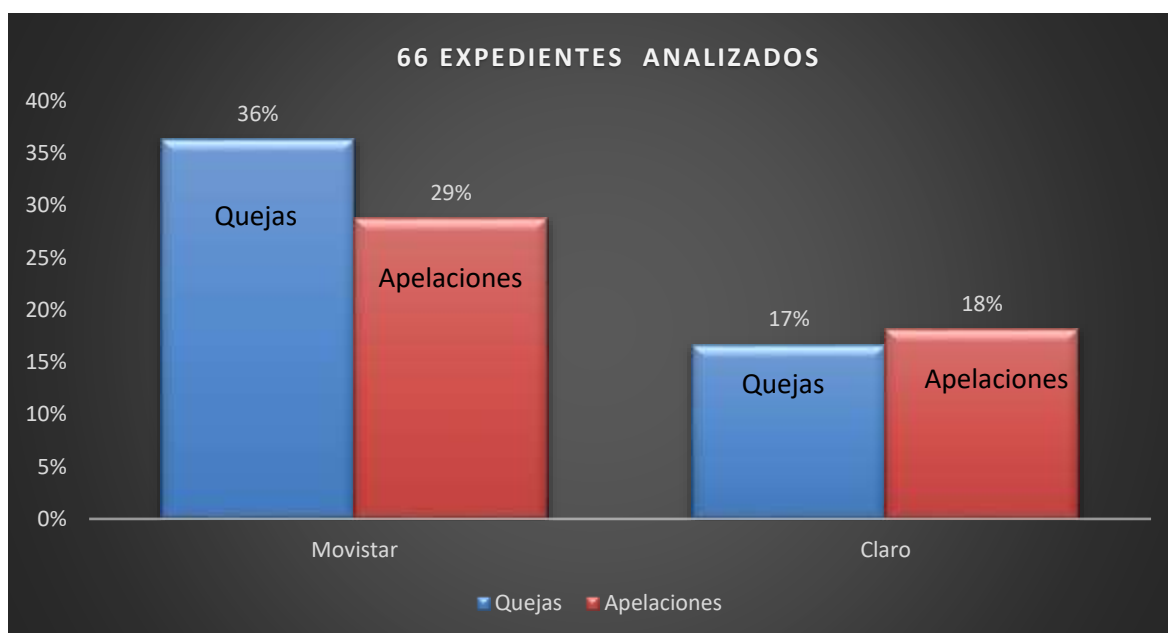
Para el oportuno análisis de cada expediente, se procedió con la elaboración de dos cuadros, según el recurso administrativo, a fines de identificar el aporte significado de este instrumento para el segundo objetivo específico.

Cada cuadro contiene criterios determinantes, en donde se detalló el actuar de las partes que conforman estos procedimientos, con el objeto de evidenciar la necesaria o innecesaria intervención de OSIPTEL que exigirá el cumplimiento de lo solicitado por el usuario, a fin de demostrar las situaciones que pudieron ser resueltas con la oportuna aplicación de los Mecanismos de Soluciones Anticipadas, en virtud de la salvaguarda de los derechos involucrados en cada reclamo, según el caso en particular.

Consecuentemente, del análisis de cada uno de la muestra de los casos, se pudieron obtener porcentajes de las apelaciones y quejas presentadas, según cada empresa operadora. Así como porcentaje de las distintas materias más concurridas, de casos que requirieron intervención de la empresa operadora y por último, porcentajes de las faltas de las empresas operadoras

Todo esto fue representado por gráficos, a fines de poder demostrar de manera más explícita los resultados obtenidos del respectivo análisis.

GRÁFICO 1: Porcentaje de mayor incidencia según Empresa Operadora

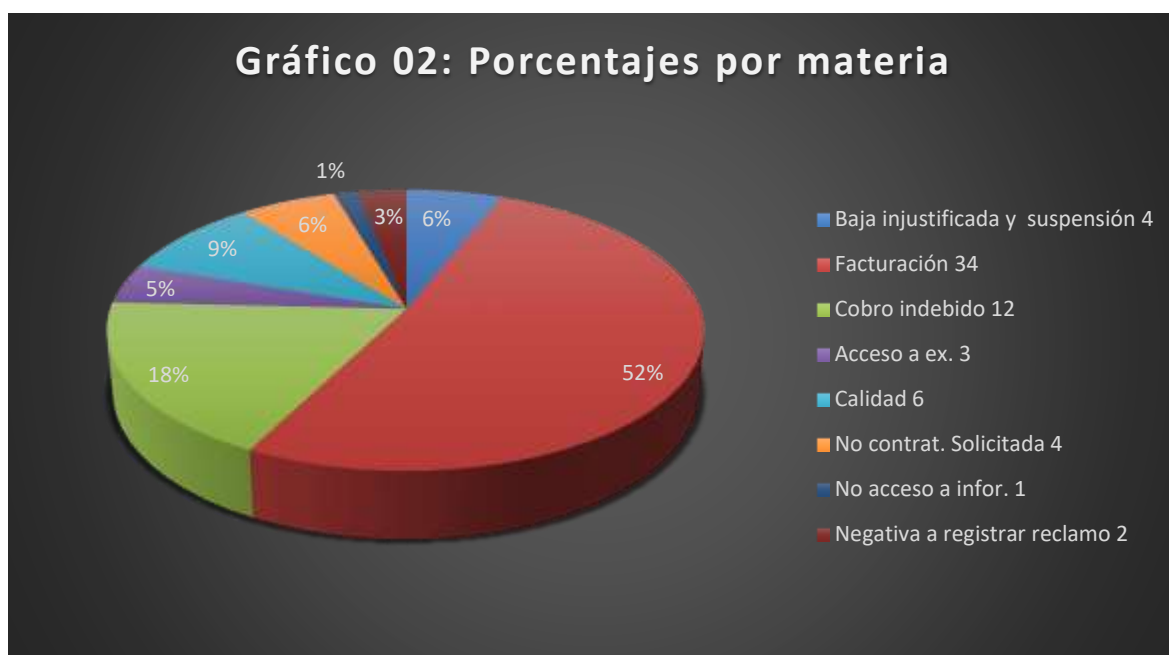


Fuente: Datos proporcionados por Osiptel de los años 2015 - 2017

Del análisis de los 66 casos en concreto, para la empresa operadora de Movistar se realizaron 36% de quejas y un 29% en apelaciones.

De igual forma, para la operadora de Claro, en el periodo 2015 – 2017 se realizaron un 17% de quejas y un 18% de apelaciones.

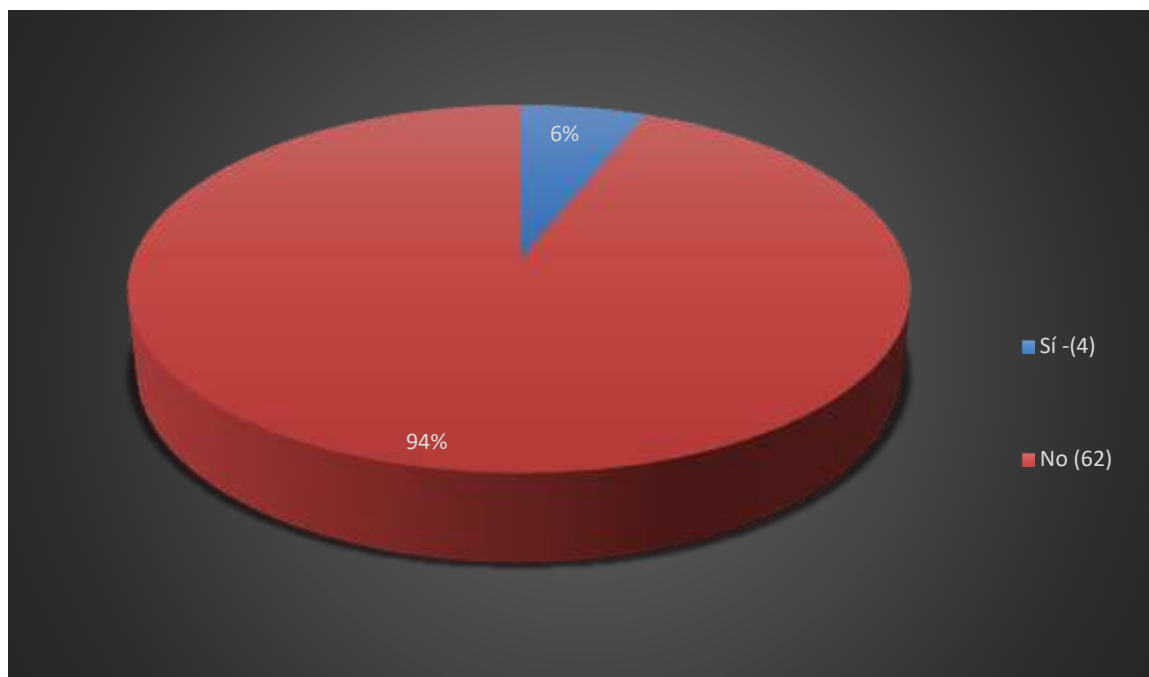
GRÁFICO 2: Porcentajes de las materias más reclamadas durante el 2015-2017 en La
Libertad



Fuente: Datos proporcionados por OSIPTEL de los años 2015 - 2017

En base al segundo gráfico, según las materias reclamadas, se obtuvo como resultado que existieron 4 casos de baja injustificada que representa un 6%, 34 casos de facturación que representa un 52%, 12 casos de en cobro indebido que representa un 18%, 3 casos de no acceso a expedientes que representa un 5%, 6 casos de calidad del servicio que representan un 9%, 4 casos de contratación no solicitada que representa el 6%, 1 caso de no brindar acceso a la información que representa el 1% y por último 2 casos de negativa por parte de la empresa operadora de registrar un reclamo que representa el 3%.

GRÁFICO 3: Porcentajes de Expedientes que necesitaron intervención y/o análisis de OSIPTEL (2da Instancia)

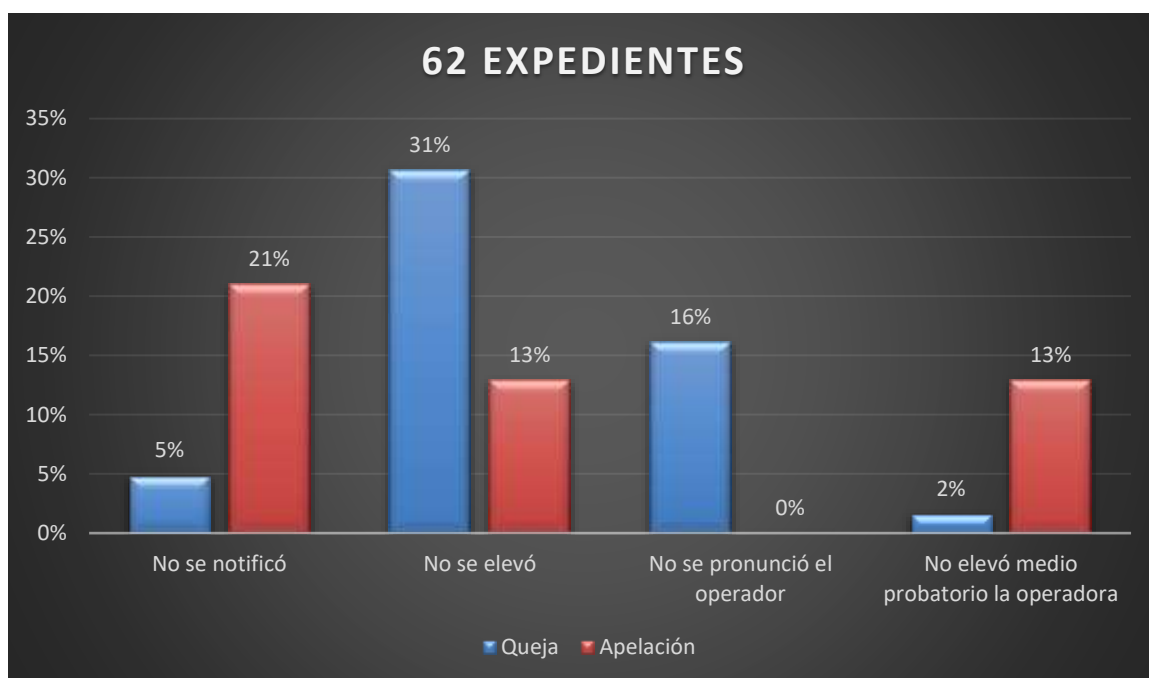


Fuente: Datos proporcionados por OSIPTEL de los años 2015 - 2017

De los 66 expedientes analizados, existieron 62 que no requirieron de un pronunciamiento de fondo por parte del organismo regulador, lo cual representa un 94% del total.

Por otro lado, 4 fueron los casos que sí requirieron intervención del regulador, que vendría a representar un 6% del total.

GRÁFICO 4: Faltas por parte de Empresas Operadoras según el recurso de Apelación y Queja



Fuente: Datos proporcionados por Osiptel de los años 2015 – 2017

De los 62 casos que no requirieron un pronunciamiento de fondo, por parte de OSIPTEL, se pudo evidenciar que fue la empresa operadora quien incurrió en omitir acciones.

Estas acciones fueron representadas por porcentajes según sea apelación o queja.

Para omisiones de notificación: se formularon un 5% de quejas y un 21% de apelaciones, para omisiones de elevación, un 31% de quejas se presentaron y un 13% apelaciones. Asimismo, en cuanto a omisión de pronunciamiento del operador, se presentaron un 16% de quejas y un 0% apelaciones.

Por último, en cuanto a medios probatorios no elevados por las operadoras, se presentaron un 2% de quejas y un 13% apelaciones.

CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

4.1.1. **OBJETIVO 1.- Establecer los alcances de los Mecanismos de Solución Anticipada de reclamación en virtud de la Resolución N°047-2015-CD-OSIPTTEL durante el periodo 2015-2017.**

Los mecanismos de solución anticipada, surgen en la legislación peruana en el 2015 mediante el Reglamento 047-2015, emitido por el Consejo Directivo de OSIPTTEL.

Sin embargo, con anterioridad a este Reglamento, existió un primer marco normativo que regulaba las normas del procedimiento de atención a las reclamaciones de los usuarios, denominada “Directiva de Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones” contenida en la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTTEL; publicada el 26 de julio de 1999 y vigente desde el 23 de octubre del mismo año.

Posteriormente, en aras de unificar y ampliar las normas contenidas en la Directiva, se emitió el “Reglamento para la Atención de Reclamos de usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, contenido en la Resolución N° 047-2015- CD-OSIPTTEL publicada, el 14 mayo 2015 y vigencia el 3 de agosto del mismo año.

Dicho Reglamento, en virtud de que el usuario alcance una justicia deseada, estableció un procedimiento administrativo que consta de dos instancias: una primera instancia que viene a ser la empresa operadora encargada de brindar las soluciones pertinentes ante los problemas presentados por los usuarios de telecomunicaciones y, la segunda instancia administrativa conformada por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTTEL, el cual brindará una solución oportuna de los casos que requieren

de un pronunciamiento imparcial; conforme también lo sostiene Zegarra (2008) en cuanto a la importancia de la intervención de OSIPTEL en solución de conflictos entre empresas operadoras y usuarios.

Asimismo, el Reglamento también estableció dos tipos de mecanismos de solución anticipada, ya sea antes del inicio formal de un procedimiento administrativo o antes de la interposición del recurso de apelación; los llamados Mecanismos de Solución Anticipada antes de la Reclamación (SAR) contenido en el art. 19° y Mecanismos de Solución Anticipada antes de la Apelación (SARA) contenido en el art. 62°.

Para el caso de lo establecido en el artículo 19° del Reglamento, antes de la modificatoria, los mecanismos de solución debían ser resueltos de manera inmediata y en su totalidad de lo peticionado por el usuario.

En ese sentido, esta función de los mecanismos de brindar una solución más próxima de lo peticionado al usuario de telefonía móvil en este caso, busca proteger los derechos de los mismos cuando ya existe de por sí una afectación directa, e incluso sin encontrarse en una situación de afectación, pero ante el riesgo del mismo, estos mecanismos tienen carácter preventivo y célere en virtud del usuario.

Por tal razón, estos mecanismos buscan viabilizar la solución anticipada de las reclamaciones y apelaciones en un tiempo bastante prudencial y menor, siempre que se cuente con la aceptación y conformidad del usuario reclamante, ante la solución otorgada.

Una vez dicho esto, se puede consagrar, como núcleo de la implementación de estos mecanismos de solución anticipada, la salvaguarda de los derechos de los usuarios de servicios de telefonía móvil, los cuales son considerados primordiales en cuanto al propósito de delegación de facultades de los entes reguladores.

De igual manera, es necesario añadir que el fin de estos dos mecanismos no solo giraba en materializar la inmediatez de la atención previa a la reclamación, sino a la atención eficaz al cumplimiento de lo reclamado, conllevando a la satisfacción del servicio contratado.

Brindando además un cumplimiento cabal de las garantías de protección que la norma proporciona al usuario, las cuales constituyen un conjunto de obligaciones que deben ser cumplidas por las empresas operadoras en la tramitación de un procedimiento de reclamación.

Esto en virtud de preservar los preceptos sobre la gratuidad del procedimiento, la defensa sin abogado y la prohibición de condicionar la atención del reclamo al pago previo del monto reclamado; y se desarrollan y precisan otras disposiciones, como el deber de encauzar el procedimiento y las prácticas consideradas prohibidas en el procedimiento de reclamación.

Sin embargo, si bien el regulador implementó estos mecanismos para la protección de los derechos de los usuarios, se ha venido quedando en el camino la instauración de un nuevo sistema de control, dejando espacios vacíos de regulación que pueden traer como consecuencia la trasgresión directa de los derechos de los usuarios, por parte de quienes prestan el servicio.

Situación que sin duda alguna ya se está vislumbrando actualmente, pues según alega el Dr. Calderon, las estadísticas de los últimos años hablan por sí solas, en donde evidentemente estos mecanismos (en su calidad discrecional) no están siendo eficientes, por lo que ya se requiere una nueva actualización normativa en ese sentido. Esto, porque

las situaciones son diversas y existe un dinamismo que demanda cambios normativos constantes.

Al igual que la Dra. Díaz, quien comenta que si bien este Reglamento es garantista, la aplicación de los mecanismos de solución anticipada establecidos, no logra consolidarse de la forma esperada por las empresas operadoras, lo cual ha venido generando un perjuicio para OSIPTEL, pues aunado a ello advierte el Dr. Solís, que el regulador no cuenta con los recursos suficientes para procesar la gran cantidad de procedimientos iniciados, propiciando que exista una demora en los plazos para dar con la solución oportuna. Estos plazos actualmente oscilan entre los 2 a 4 meses para resolver las pretensiones en segunda instancia, según menciona el Dr. Ponce, perjudicando la finalidad del ente regulador: un pronunciamiento oportuno y certero de lo peticionado, a fines de restituir los derechos de cada usuario, según sea correspondiente.

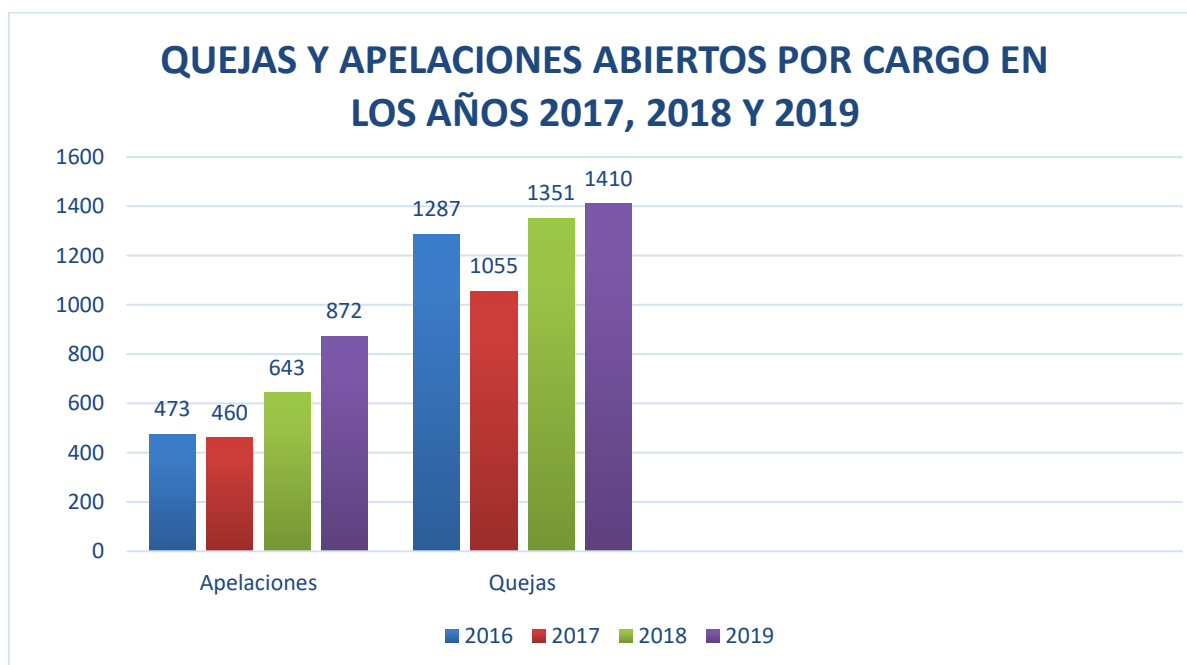
Es claro que esta carga administrativa perjudica de manera indirecta al usuario, según sostiene el Dr. Calderón, pues como institución no pueden cumplir de manera adecuada y pertinente con la gran cantidad de expedientes elevados a segunda instancia, afectando el derecho de cada usuario con respuestas tardías y que en su mayoría no ameritan intervención del Órgano Regulador.

En palabras de Murcia (2014) toda superintendencia de servicios públicos será aquel organismo que resuelva específicamente procedimientos que no pudieron ser solucionados en la vía previa, sirviendo así para el aseguramiento y contrastación de una salvaguarda latente de los derechos de estos usuarios pese a la existencia de una relación vertical con las empresas prestadoras del servicio, haciendo hincapié que el TRASU viene ser parte de la última instancia que recién emitiría pronunciamiento, si así lo requiere el caso.

Esto, se suscita porque existen situaciones en donde la empresa operadora omite cada uno de los actos administrativos del procedimiento: contestación del reclamo, elevación de las quejas, elevación de apelaciones, etc., lo cual genera una dilación de todo el procedimiento administrativo (tiempo adicional a los plazos establecidos) y obliga al usuario a recurrir a la oficina de OSIPTEL de La Libertad a aperturar un expediente y se revise su caso, para que su reclamación siga el curso correspondiente.

Esta figura podemos observarla en el siguiente Gráfico, a fines de poder corroborar lo suscitado en los últimos años:

GRÁFICO 5: Expedientes de servicio de Telefonía Móvil tanto de Quejas y Apelaciones abiertas por cargo en La Libertad según periodo



Fuente: Datos obtenidos por acceso a la información en OSIPTEL

Sin lugar a dudas, de la data analizada, la exposición del usuario a este tipo de procedimientos que contravienen sus derechos puede ser definitivamente evitada, tras un correcto análisis de la pretensión en sí; en donde se le facilite al usuario algún mecanismo de solución anticipada acorde y oportuno, con el objeto de salvaguardar tanto sus derechos, como la brevedad de la pretensión.

Claro está que la aplicación de los mecanismos es para ciertos casos en concreto, pues la naturaleza de estos, es juntamente ser invocados en la vía previa a la reclamación solo y exclusivamente por la empresa operadora a fines de agilizar la situación controversial con el usuario.

El Dr. Ponce, sostiene que cuando uno resuelve una causa después de mucho tiempo, ya no existe sentido, la afectación ya se realizó y no existe efecto reparador, así se llegue a emitir un pronunciamiento del Tribunal, es por ello el fin de los mecanismos de solución anticipada.

Por lo que estos mecanismos de solución anticipada si bien han sido recogidos por mandato legal, en palabras de la Docente Huaita, de alguna manera, este tipo de mecanismos de solución anticipada, no funcionan en su mayoría, porque también existe una inequidad informativa muy grande. Los usuarios de estos servicios, desconocen en gran medida como es la regulación, así como también sus derechos frente a infracciones administrativas cometidas por las operadoras.

Escenario que no ha mostrado muchos cambios, pues no se ha tomado acción por parte de las empresas, en cuanto hacer que los usuarios tengan mayor conocimiento del servicio que adquirirán, así como de sus derechos y mecanismos de soporte ante una disconformidad.

Estos mecanismos de solución anticipada, no están cumpliendo su finalidad, debido a que no se está materializando la protección de los derechos de cada usuario, así como tampoco la aplicación y consideración de estos mecanismos de manera oportuna, dejando a simple vista que urge una regulación idónea que se ajuste a la realidad que se está presentando.

Según sostiene la Dra. Díaz, debe existir una constante supervisión y capacitación a las empresas operadoras, a fin de que éstas cumplan con ejecutar de manera idónea, los mecanismos de solución anticipada, toda vez que son los derechos de los usuarios los que se encuentran expuestos a un sistema caótico que genera transgresión de los mismos.

La presencia de OSIPTEL para la adecuada aplicación de estos mecanismos, es totalmente fundamental; en la medida que el regulador debería establecerse in situ y pedir el levantamiento de información de todos los SAR y SARA aplicados, según menciona el Dr. Zambrano, esto con la finalidad de poder advertir cuáles han sido cumplidos por las operadoras, procediendo posteriormente a levantar actas para las respectivas sanciones en caso de alguna falta de incumplimiento.

Circunstancias que tampoco se están dando en la realidad, pues durante el primer y segundo periodo de investigación, OSIPTEL no contaba con estadísticas de los mecanismos de solución anticipada registrados por las empresas operadoras, en cuanto al servicio de telefonía móvil del periodo 2015 al 2019.

4.1.2. OBJETIVO 2.- Determinar la relación entre el procedimiento de Soluciones anticipadas de Reclamación y los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Partiendo de la fundamental implicancia de las telecomunicaciones en una sociedad, Vinatea (2001) refiere que el regulador de este servicio público, es quien tiene la función de que el servicio se desarrolle en las condiciones de libre y leal competencia; correspondiéndole también resolver administrativamente las controversias que se puedan presentar entre las empresas operadoras y los usuarios del servicio.

Tiene también, dentro de sus funciones, el velar por los intereses y derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, así como la relación prestacional de un servicio entre usuario y operadora, tanto al momento de la contratación del servicio, durante la provisión del mismo, así como al término de la relación contractual.

Estos derechos de los usuarios del servicio de telecomunicaciones se encuentran consagrados en nuestra legislación, precisamente en el art. 4° del Título II de la Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL, denominada “Condiciones de Uso del Servicio de Telecomunicaciones”, así como en el Título II del Reglamento de Atención de reclamos de los usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, los mismos que demandan de un riguroso cumplimiento por parte de las empresas operadoras en cuanto al servicio contratado por el usuario.

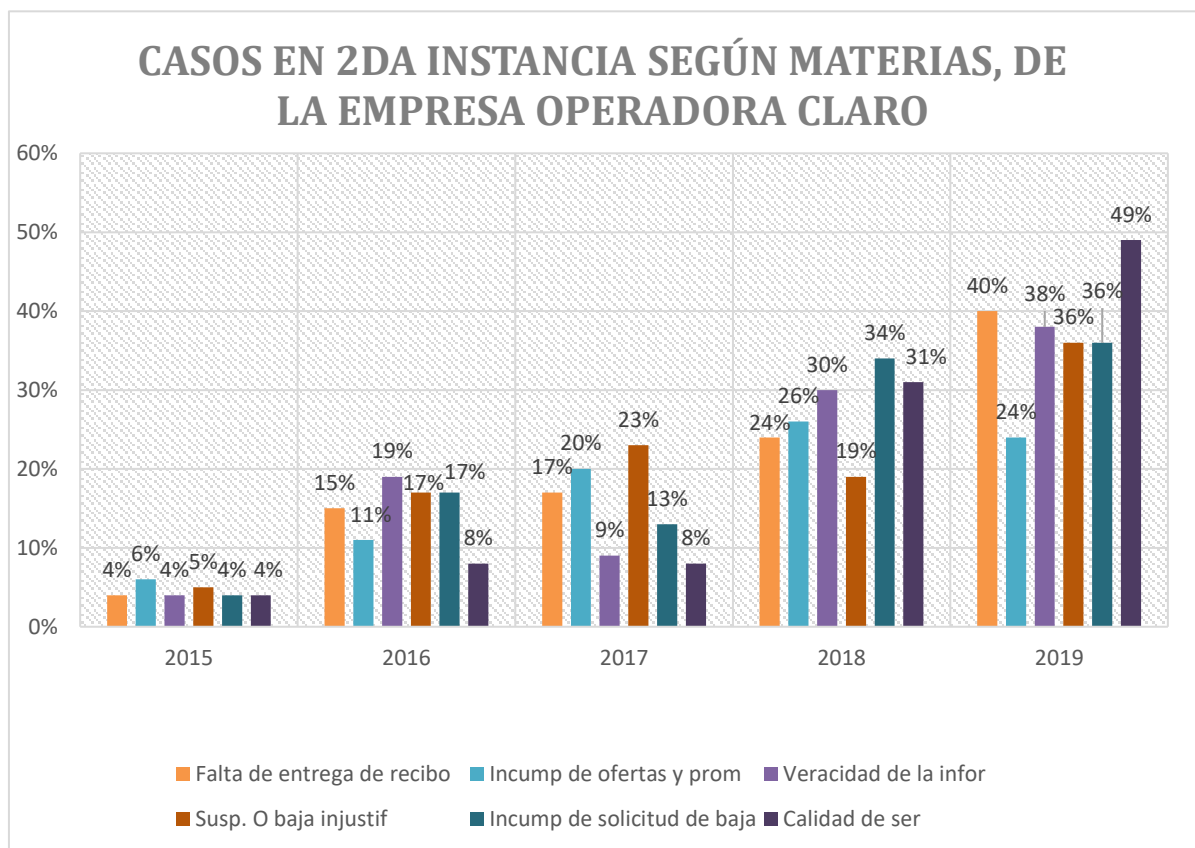
Por lo cual, teniendo como base el objetivo de la normativa, es que para fines de la investigación se procedió a entrevistar a representantes de las empresas operadoras Claro y Movistar, con la finalidad de tener una perspectiva del cómo se viene manejando esta situación en la realidad. Por lo que, el representante de la empresa operadora Movistar, el

Ing. Cueva, por ejemplo, informó que sí han venido manejando criterios para la aplicación de los mecanismos de solución anticipada, siendo estos: a) si lo petitionado es evidente, puede ser resuelto en el instante; y b) si en la materia de reclamación existe una solución definitiva. El primero, es cuando se tiene sustento o información que acredite lo reclamado, y lo segundo es que el asesor no solo atienda la reclamación, sino que también de solución al problema que originó esa insatisfacción para reclamar; por ejemplo, una baja no atendida o migración no atendida.

Posición que también es compartida por el representante de la empresa operadora Claro, el Ing. Bailón Espejo, acotando que como criterios para la aplicación de los mecanismos de solución consideraban que: a) la pretensión debía ser clara y b) la solución debía ser de “cumplimiento automático”. Ante esas situaciones simplemente se proseguía a brindar una solución anticipada para evitar la interposición del reclamo.

En ese sentido, se analizó la data emitida por OSIPTEL (contenida en el Gráfico 6) en el que se puede observar las materias más reclamadas ante esta entidad, las que de acuerdo a ley debieran solucionarse a nivel de primera instancia a través de SAR, estas materias son: a) falta de entrega del recibo o copia del recibo o facturación detallada solicitada por el usuario; b) Incumplimiento de ofertas y promociones; c) Veracidad de la información brindada e idoneidad en prestación de servicio; d) Suspensión o baja injustificada del servicio; e) Incumplimiento de la solicitud de baja o desactivación del servicio y f) Calidad; materias que no debieron ser elevadas a segunda instancia y en donde se evidencia que si bien existen criterios establecidos por cada operador ante una situación que requiera la aplicación de mecanismos de solución anticipada, la realidad demuestra un panorama totalmente diferente.

GRÁFICO 6: Expedientes de Casos de Telefonía Móvil Declarados Fundados en 2da instancia de la Empresa Operadoras CLARO de La Libertad, según materias y periodo (2015 – 2019)

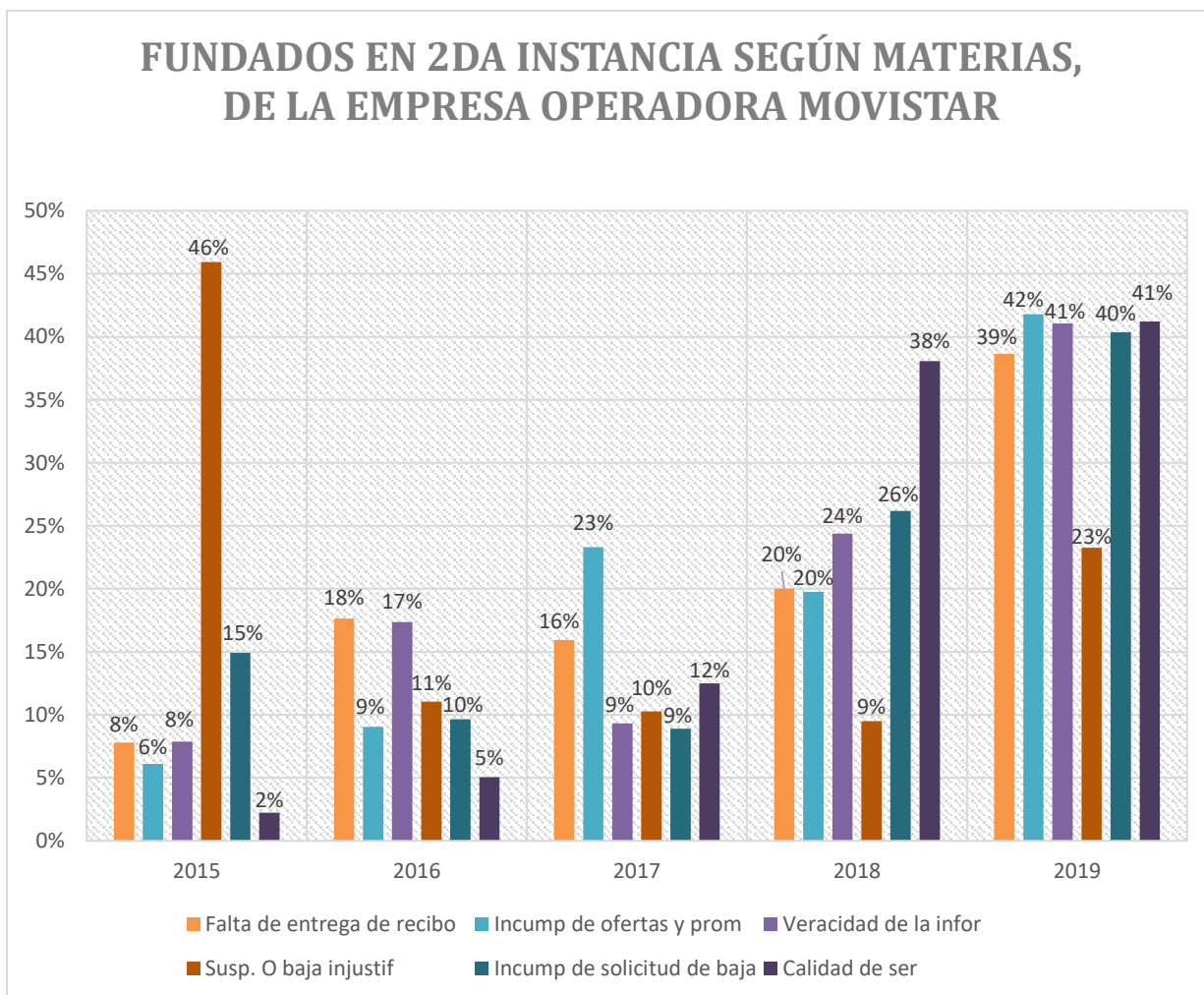


Como puede apreciarse, OSIPTEL ha venido resolviendo de manera progresiva durante el periodo 2015 al 2019, reclamaciones por telefonía móvil, generadas por los usuarios de la empresa de Claro, según las materias seleccionadas.

De igual forma ha sucedido para la empresa de Movistar, durante el mismo periodo; toda vez que los casos declarados fundados por OSIPTEL han ido en aumento.

Hay que hacer un paréntesis al mencionar que la empresa operadora Movistar tiene un mayor número de abonados a nivel nacional, debido a mayores promociones y planes tarifarios atractivos para el público en general; esto no inhibe que incurra en faltas perjudiciales a los usuarios.

*GRÁFICO 7: Expedientes del Servicio de Telefonía Móvil declarados fundados en 2da
instancia de la Empresa*



Fuente: Datos obtenidos por acceso a la información en OSIPTEL

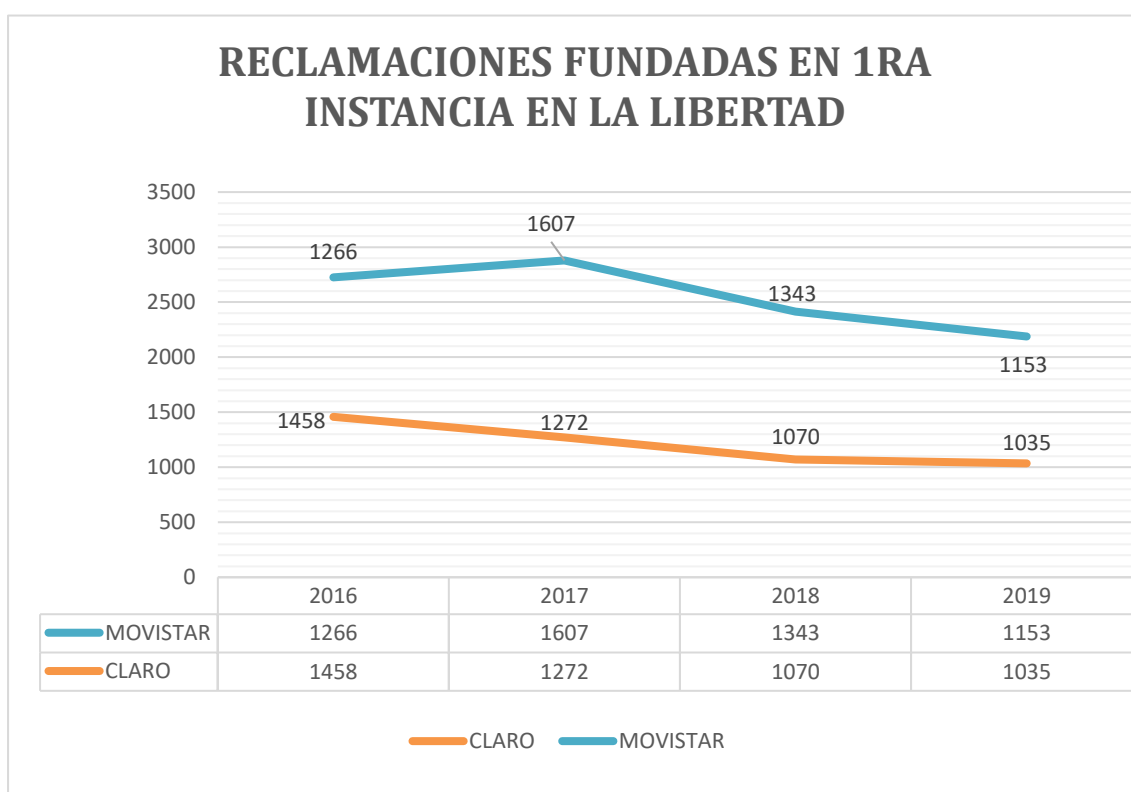
En ese orden de ideas, las seis materias señaladas para este análisis fueron seleccionadas para demostrar que existen materias apropiadas para la aplicación de estos mecanismos pues no requieren de una actuación probatoria y , como bien indica la Dra. Díaz, son situaciones que no necesitan ser sometidas a un periodo específico de resolución o intervención del Tribunal. Aporte ratificado por el funcionario, el Dr. Solis, quien

sostiene que existen muchos casos derivados al regulador, los cuales ni siquiera fueron sometidos a una evaluación, generando un aumento de reclamaciones, pese a la solución consensuada de la norma.

A pesar de lo observado, se puede señalar que también estos mecanismos tienen como finalidad, según el Dr. Huamán Sánchez, el promover ahorro de los costos de transacción que involucra el inicio de procedimiento administrativo, lo que significa que reducir costos como institución pública y proponer incentivos a las empresas operadoras, disminuiría en cierta medida el índice de procedimientos de reclamación y por ende, existiría menor trasgresión de los derechos de los usuarios.

Estos fundamentos pueden ser corroborados a través de la siguiente información:

GRÁFICO 8: Reclamaciones de Telefonía Móvil declaradas fundadas en 1ra instancia en La Libertad



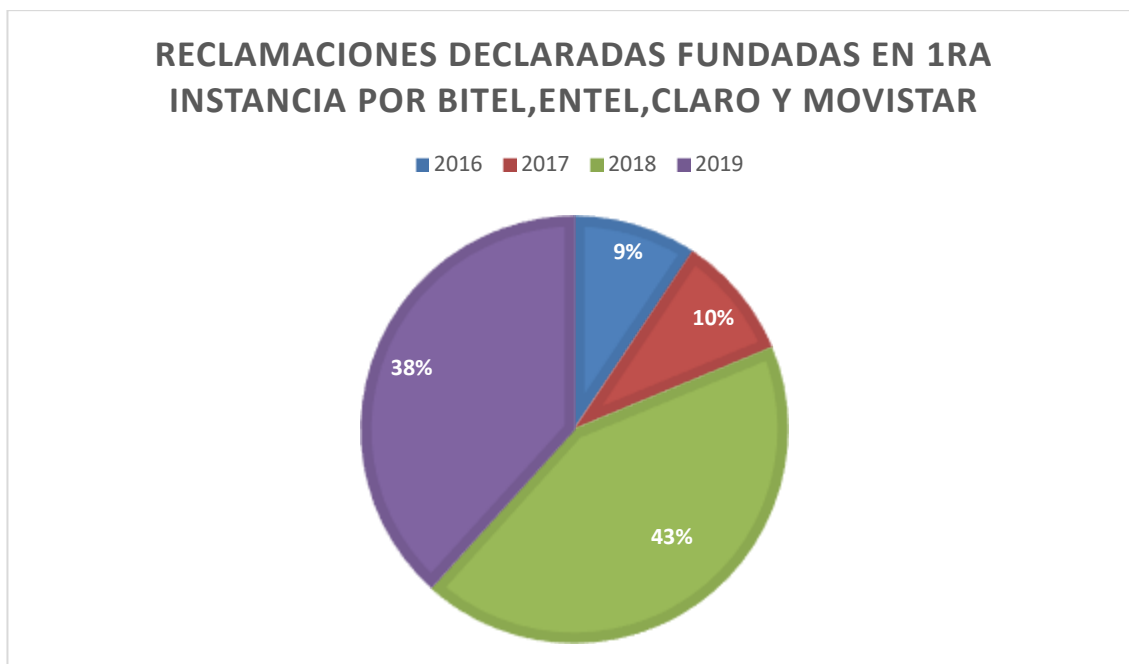
Fuente: Datos obtenidos de portal de OSIPTEL

De lo observado, el número de reclamaciones que han sido resueltas en primera instancia ha venido en declive desde el 2016 al 2019; toda vez que la empresa operadora ha optado por una modalidad que es bastante conveniente según consideran: aceptar la reclamación del usuario y dejar que el procedimiento siga su curso hasta llegar a segunda instancia para un oportuno pronunciamiento del Tribunal.

Asimismo, no hay que pasar por desapercibida la brecha existente entre las reclamaciones declaradas fundadas entre las dos empresas operadoras, toda vez que sigue siendo Movistar quien lidera en el mercado por la cantidad de abonados y usuarios, lo cual significa que, a mayor captación de usuarios y menor capacidad resolutive de reclamaciones en sus instancias; la convierte en la empresa que genera mayor congestión en el TRASU como órgano resolutor, así como mayor cantidad de usuarios con derechos afectados por la transición a procedimientos administrativos innecesarios.

A manera referencial se muestra, en el siguiente gráfico, el mismo escenario de porcentajes de las reclamaciones declaradas fundadas por parte de las operadoras más comunes en La Libertad. Según estas cifras, todas las empresas operadoras en el 2019 disminuyeron sus índices de reclamaciones fundadas con respecto a las pretensiones de los usuarios.

GRÁFICO 9: Reclamaciones de Telefonía Móvil declaradas fundados en 1ra instancia en La Libertad según Empresas Operadoras durante periodo 2016 -2019



Fuente: Datos obtenidos de portal de OSIPTEL

Después de lo observado en los gráficos, puede apreciarse que las operadoras han venido declinando en su preocupación por brindar atención a los casos reportados por los usuarios, derivando la observación y decisión al Tribunal de OSIPTEL y, consecuentemente, incidiendo negativamente en la celeridad del procedimiento; toda vez que omite la implementación de una SAR oportuna que evite mayor perjuicio para el usuario.

Situación que explica a detalle la Dr. Díaz, al considerar que las empresas operadoras erróneamente asemejan la figura de la solución anticipada a un reclamo. Esto debido a que la empresa operadora debe tener un registro que deje constancia de los mecanismos de solución anticipada otorgados a los usuarios antes de interponer su reclamos o recursos; situación que aparentemente para la operadora reviste de formalidad a dicho mecanismo y, consecuentemente, su incumplimiento podría derivar en una denuncia por incumplimiento

de la solución anticipada; por lo cual la representante sostiene que las empresas operadoras no contribuyen a una adecuada protección al usuario.

Ante tal escenario, es menester recordar que el 25 de febrero del 2018 se realizaron ciertas modificaciones al Reglamento para la atención de reclamos mediante Resolución N° 51-2018-CD-OSIPTEL, denominada “Medidas extraordinarias relacionadas al procedimiento de Atención de Reclamos de Usuarios”; la cual en su Literal (iv) del artículo 2° modifica el discutido artículo 19°, proporcionando a las empresas operadoras tres (3) días hábiles para poder gestionar una solución anticipada, concediéndole al usuario la totalidad o parte de la pretensión.

En ese sentido, el regulador busca mayor utilización de los mecanismos, considerando necesario viabilizar la solución anticipada de los reclamos o recursos de apelación en un tiempo prudencial e inclusive mayor, siempre que se cuente con la conformidad del usuario. Asimismo, dado que el usuario tiene una valoración propia de la afectación que se le habría causado, se plantea considerar que la solución anticipada implique un acogimiento parcial debidamente aceptado por el este.

Definitivamente lo que la norma persigue con esta modificación del Reglamento es proporcionar un mayor incentivo para que el operador busque arribar a una solución anticipada, debido a que contaría con un plazo de tres (3) días para realizar la coordinación con el usuario o con las áreas pertinentes, propias de la misma empresa.

Circunstancia significativa también para los usuarios, pues esta ampliación repercutiría de una manera positiva, dándole oportunidad de solución a la pretensión presentada.

A pesar de ello, según el Dr. Calderón, después de la vigencia de modificación del Reglamento, no se ha vislumbrado una disminución de las reclamaciones ni apelaciones, sino todo lo contrario.

Este aporte puede corroborarse con información obtenida que abarca periodos desde la dación del Reglamento, su modificación y posterior a este; observándose que tanto las quejas como las apelaciones han venido incrementado sus cifras de una manera progresiva en la oficina de OSIPTEL de La Libertad, según se muestra:

TABLA 1; Cantidad de Expedientes de Telefonía Móvil resueltos en La Libertad durante periodo 2015 – 2017 según recurso

Cantidad de Expedientes resueltos por la Sala Unipersonal La Libertad					
	2015	2016	2017	2018	2019
Quejas por silencio administrativo fundadas	552	1278	1452	6278	8067
Apelaciones fundadas	108	224	414	2927	5069
TOTAL	660	1502	1866	9205	13136

Fuente: Datos obtenidos por "Acceso a la Información" de OSIPTEL

En la Tabla 1, se demuestra el gran incremento de recursos de apelación fundados, que refleja el mínimo uso por parte de las empresas operadoras de los SAR y SARA, sobre todo a partir del 2018, luego de la modificación del Reglamento mediante Res 051-2018-CD-OSIPTEL, que genera finalmente una externalidad negativa al usuario, de igual manera, se comporta el índice referido a Quejas declaradas fundadas por SAP.

Este contexto es explicado por la funcionaria pública, la Dra. González, al considerar que es común la concurrencia de estas faltas cometidas por las operadoras cuando no tienen los incentivos de aceptar la pretensión del usuario; por lo que como ente regulador, ella sostiene que se puede motivar a las empresas operadoras para mayor implementación

de los mecanismos de solución, mediante por ejemplo un comparativo o ranking de atención post venta, teniendo como variables de comparación la cantidad de soluciones anticipadas cumplidas, entre otras alternativas.

Por su lado, Ing. Cueva claramente deja a la luz que es la falta de incentivos la que no propicia la aplicación de estos mecanismos de solución anticipada; en donde, como empresa optan proceder a realizar lo más conveniente y rápido: derivar la reclamación o los recursos presentados.

Por su parte, el Ing. Bailón Espejo, tiene una opinión en la misma línea al considerar que el Estado debería implementar nuevas directrices que incentiven a las empresas para el uso de estos mecanismos; atreviéndose a mencionar por ejemplo algunas: el disminuir los porcentajes de las multas por cierta cuantía de soluciones aplicadas ejecutadas, o por ejemplo reconocimientos empresariales (competitividad empresarial) en cuanto a la búsqueda y fomento de disminución de índices de reclamaciones dentro del giro de empresas operadoras.

Alegando que no solamente existiría un posicionamiento en el mercado, sino también frente al usuario en virtud a proporcionarle confiabilidad y seguridad del servicio por contratar, así como el interés por velar por sus intereses y derechos como usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones.

Es bastante importante este aporte por parte del representante de Movistar, toda vez que evidencia que la discrecionalidad de la aplicación de estos mecanismos, no va a llegar a tener los resultados esperados por parte de las empresas si no existe algo más que propicie a la aplicación de los mismos o, en todo caso, una rigurosidad para la implementación de estos.

Por tanto, tras lo años de experiencia en el medio de las telecomunicaciones, el Jefe de Oficina de La Libertad considera que deberían tomarse medidas más rígidas por parte de la administración, en donde las operadoras deberían evaluar el reclamo; es decir, si se le dio solución de manera eficiente o pese a haber llegado el problema, ni siquiera fue sometido a una evaluación, lo que generaría como consecuencia imposición de alguna multa (ya sea por cada caso particular o masivo); o algún otro mecanismo coercitivo, que con el tiempo disminuya los altos índices de reclamaciones y aumente la satisfacción.

Idea que no es compartida por el funcionario, el Dr. Calderón, quien contraviene lo acotado por el Dr. Ponce, en la medida que cree que no se requiere de una intervención sancionatoria, pues no siempre un sistema trabaja con imposición de sanciones para conseguir protección de un sector más vulnerable, sino que, se requiere mayor control, un control compartido. Por parte de las operadoras, de los abonados y del mismo OSIPTEL, como ente regulador e inspector. De manera conjunta se podría trabajar mejor para reducir los índices, la insatisfacción de los usuarios y la afectación de sus derechos.

En tal sentido, después del análisis de la información proporcionada por el regulador, definitivamente la implementación de los mecanismos de solución anticipada no está dando los resultados esperados, hasta el momento, desde su entrada vigencia.

Situación que debe ser evaluada y remediada por el regulador de manera inmediata; ya que la falta de aplicación de estos mecanismos por parte de las operadoras, viene contraviniendo de manera evidente e indiscriminada los derechos de los usuarios del servicio de telefonía móvil. Pues dejar a criterio discrecional la aplicación de estos mecanismos, no está demostrando garantía ni protección a los derechos de los usuarios; sino todo lo contrario, está demandando acciones inmediatas para la salvaguarda de los mismos.

En ese orden de ideas, respecto a la relación existente entre los mecanismos de solución anticipada y el derecho de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, normativamente no debería quedar el tema en el aire, ya que para que una variable tenga una incidencia positiva en otra, como en los derechos de los usuarios, es menester un trabajo en conjunto por parte de los sujetos agentes involucrados, para la adecuada atención de los reclamos o solicitudes por parte de los usuarios.

4.1.3. OBJETIVO 3.- Identificar las causas de los casos elevados a segunda instancia, de apelaciones y quejas, ambas declaradas fundadas, generadas durante 2015 al 2017, de las empresas operadoras de Claro y Movistar, referidos a su incidencia en los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Si bien en la discusión del resultado anterior, se evidenció que el número de casos que pudieron resolverse mediante SAR y SARA, pero que finalmente terminaron en OSIPTEL, han ido incrementando progresivamente desde el año 2015 al 2019; esto se debe a que las empresas operadoras Claro y Movistar, no han venido aplicando los mecanismos de solución anticipada.

Siendo que, existen diversas materias que ameritan una oportuna aplicación de estos mecanismos, sin la necesidad del uso de la reclamación o, de ser el caso, la apelación. Pudiendo la operadora dar solución mediante SAR O SARA.

Por ello, en la presente discusión de resultado lo que se pretende es demostrar, mediante un análisis de casuística real de expedientes emitidos por La Sala Unipersonal de La Libertad, aquellas situaciones con mayor incidencia en los derechos de los usuarios del

servicio de telefonía móvil, que sí eran aptas para la aplicación de un SAR o SARA. El análisis es de la muestra del primer periodo de la presente investigación 2015 al 2017.

De lo mencionado, es preciso señalar que, los años comprendidos son desde la emisión del Reglamento 047-2015-CD-OSIPTEL, para un mejor panorama de la evolución de la situación en el sector de las telecomunicaciones. Señalando que en el segundo periodo de investigación no se pudo recolectar la casuística requerida por la coyuntura actual a la fecha de emisión de la presente tesis.

En ese sentido, evaluando el periodo 2015- 2017, en la muestra se registró que para la empresa operadora Movistar, existieron 24 quejas que representan el 36%, y 19 Apelaciones que representan el 29%. De igual forma, en cuanto a la empresa operadora de Claro, se analizaron 11 Quejas que representan el 17% y 12 Apelaciones, las mismas que representan el 18%.

En análisis de ambos recursos, Movistar tuvo una incidencia de 65% y Claro, tuvo una incidencia del 35%.

Asimismo, los casos son en función a su declaración como fundadas por la Sala Unipersonal de La Libertad.

TABLA 2: Porcentajes de Recursos interpuestos según Empresa Operadora e incidencias de cada uno

OPERADORA	QUEJAS	PORCENTAJE	APELACIONES	PORCENTAJE	INCIDENCIA
CLARO	24	36%	19	29%	35%
MOVISTAR	11	17%	12	18%	65%
TOTAL					100%

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las materias con mayor índice de reclamación durante el periodo 2015 – 2017 fueron: 4 casos de Baja injustificada y suspensión, 34 casos de Facturación, 12 casos de Cobro indebido, 3 casos de Acceso a Expedientes, 6 casos de Calidad, 4 casos de No contratación solicitada, 1 caso de No acceso a la información y 2 en cuanto a Negativa a registrar reclamos.

TABLA 3: Materias reclamadas según reportes de casos

MATERIA	CASOS REPORTADOS
BAJA INJUSTIFICADA Y SUSPENSIÓN	4
FACTURACIÓN	34
COBRO INDEBIDO	12
ACCESO A EXPEDIENTES	3
CALIDAD	6
CONTRATACIÓN SOLICITADA	1
ACCESO A LA INFORMACIÓN	1
NEGATIVA DE REGISTRAR RECLAMOS	2
TOTAL	64

Fuente: Elaboración propia

Es preciso señalar que, el presente análisis fue realizado en base a los 62 expedientes que no requirieron intervención o un pronunciamiento de fondo ni forma por parte del TRASU de OSIPTEL.

Asimismo, conforme a la Tabla N°03, existieron 62 casos, que representan el 94% del total, que no requirieron la intervención de OSIPTEL, es decir, no existía la necesidad de elevación de expedientes a segunda instancia, en cuanto que el pronunciamiento de sus resoluciones son de mero cumplimiento normativo, sin análisis de fondo. Y, representando

el 6% de un total de 4 casos analizados, estos si requirieron elevarse a 2da. Instancia para el respectivo análisis.

Por último, en virtud del índice de faltas propiciadas por parte de las empresas operadoras tenemos un resultado de: 5% de Quejas y 21% de Apelaciones que no se notificaron, 31% de Quejas y 13% de Apelaciones que no fueron elevadas por la empresa operadora, 16% de Quejas y 0% de Apelaciones que no contaron con pronunciamiento oportuno del operador (SAP) y; 2% de Quejas y 13% de Apelaciones en cuanto al no cumplimiento de elevar medios probatorios pertinentes solicitados por la 2da instancia.

TABLA 4: Faltas por parte de la Empresa Operadora según el Recurso

FALTAS	APELACIONES	QUEJAS
No se notificaron	21%	5%
No fueron elevadas por la empresa	13%	31%
No pronunciamiento de la empresa - SAP	0%	16%
No cumplió operador con elevar medios probatorios	13%	2%

De la información recolectada, se puede arribar al primer motivo que causa afectación a los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, siendo este “la no notificación” pertinente de los pronunciamientos de 1ra Instancia, tanto del recurso de Queja como de Apelación. En las 3 Quejas y 13 Apelaciones analizadas, se verificó que las empresas operadoras incurren en diversos supuestos de falta de notificación, ya sea por no elevar acta de notificación a 2da instancia, por notificar por otra vía a la solicitada por el usuario, consignar de manera errónea datos en acta de Notificación, no realizar segunda inspección, etc.

El segundo motivo, versa en cuanto a la “no elevación del recurso”, siendo así que, conforme a las 19 Quejas y 8 Apelaciones, las empresas operadoras no elevan de manera oportuna el recurso interpuesto por el usuario, generando una demora en el desarrollo del procedimiento y en lo solicitado por el usuario.

El tercer motivo, corresponde al “no pronunciamiento” por parte de la empresa operadora, lo cual involucra dilatar el procedimiento de las 10 Quejas interpuestas por los usuarios. Esto amerita que, el TRASU emita pronunciamiento en aras del Silencio Administrativo Positivo, sin realizar análisis de fondo de la situación en sí.

Por último, el cuarto motivo se basa en el “no elevar medio probatorio” por parte de la operadora, siendo concerniente para el análisis de fondo de cada caso, “Históricos de llamadas” o “Acuses de notificación”, “Histórico de Transacciones”, los cuales en su mayoría el operador omite elevar a 2da Instancia, generando trabas para el correcto análisis de cada medio probatorio para un pronunciamiento adecuado, según lo reclamado por el usuario.

La intervención de OSIPTEL en 2da instancia, no es un tema que entra en discusión para situaciones como las que se están evaluando, sino todo lo contrario, conforme señala el Dr. Solís, OSIPTEL como órgano competente interviene en segunda instancia para dar solución y cabida al reclamo presentado por el usuario ante la insatisfacción de un servicio proporcionado.

El problema entra a tallar cuando los casos que son elevados a 2da instancia no demandan la intervención de un órgano superior para un análisis exhaustivo de cada Apelación o Queja. Es decir, los 62 casos analizados en el apartado de resultados, definitivamente no requirieron un pronunciamiento de OSIPTEL para restablecer el derecho

del usuario y satisfacer lo reclamado, esto en virtud a criterios de aplicación que vienen manejando las empresas operadoras en La Libertad, conforme se señaló en la discusión del primer objetivo específico ya analizado.

Por lo que según se entiende, a través de la evaluación de los argumentos contenidos en las 62 reclamaciones ingresadas de los usuarios, puede apreciarse que se ve limitado el conocimiento por parte de OSIPTEL así como su espacio de acción para una pertinente implementación de medidas efectivas, pues la casuística estudiada no requiere de esta presencia del Tribunal; siendo que los procedimientos engorrosos que han venido pasando los 62 usuarios de los casos analizados, pudieron ser evitados tras la efectiva aplicación de estos mecanismos de solución anticipada propuestos en el Reglamento, lo cual generaría una disminución de tiempos tanto para la empresa operadora, así como para el usuario afectado y, consecuentemente existiría una respuesta más rápida por parte del operador ante lo reclamado por el usuario, facilitándole soluciones y velando por la no trasgresión del derecho invocado.

A esto, el funcionario Condori, sostiene que la aplicación de estos mecanismos definitivamente reflejaría un beneficio directo para los usuarios y, la intervención de OSIPTEL ya no sería en vano, toda vez que su intervención sea para la solución de controversias extremas entre operadores y usuarios, en donde realmente los casos deban ser sometidos a un procedimiento administrativo para un análisis como Tribunal competente.

Tal es así que, conforme menciona el Dr. Huamán, como funcionario de OSIPTEL, el principal beneficio es que la solución del problema reportado por el usuario se efectúe en un tiempo menor, casi inmediato.

En ese sentido, mediante el análisis de cada expediente, expedido por la Salta Unipersonal de La Libertad, se ha logrado identificar de manera detallada qué casos no requirieron ser elevados a una segunda instancia para un pronunciamiento que solo será de mero cumplimiento normativo, sin requerimiento de análisis detallado. Un cumplimiento normativo que en definitiva pudo ser tratado en primera instancia mediante la correcta aplicación de un mecanismo de solución anticipada, evitándose una afectación injustificada de los derechos de los usuarios de servicios de Telecomunicaciones, que está latente y sin propiciar intervención por parte del Estado para contrarrestar la afectación indiscriminada de tales derechos.

4.2. CONCLUSIONES

- 4.2.1. Estos mecanismos de solución anticipada, inciden de manera negativa en los derechos de los usuarios del servicio de telecomunicaciones de La Libertad, debido a que la falta de implementación de estos mecanismos, por parte de las empresas operadoras, genera un sometimiento del usuario a un procedimiento administrativo que muchas veces puede ser evitado tanto antes de la reclamación como antes de la elevación del recurso de apelación. Esto, en aras de evitar un riesgo tanto de lo peticionado, así como del derecho involucrado.
- 4.2.2. Los mecanismos de solución anticipada, tanto SAR como SARA, están puestos a disposición de las empresas operadoras, en aras de que con la implementación de estos no solo se materialice la inmediatez de la atención previa a la reclamación o apelación, sino que permitan una atención eficaz al cumplimiento de lo reclamado, conllevando a la satisfacción del servicio contratado en un plazo mínimo.
- 4.2.3. La relación del procedimiento de solución anticipada y los derechos de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, es directa en la medida que el incumplimiento del oportuno y eficiente uso de estos mecanismos por parte de las empresas operadoras produce una afectación en los derechos que protegen al usuario, contenidos en el Título II de la Res. N° 138-2012-CD- OSIPTEL.

4.2.4. Las principales causas por la que los usuarios reclamen ante OSIPTEL son la falta de notificación de quejas y apelaciones por parte de la operadoras, el hecho de que las empresas operadoras no elevaron las quejas y apelaciones, no se contó con el pronunciamiento del operador en el plazo establecido y el incumplimiento de la operadora de elevar medios probatorios pertinentes solicitados por la 2da instancia.

REFERENCIAS

- Alva Matteucci, J. M. (17 de Abril de 2009). *Blog PUCP*. Obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2009/04/17/el-concepto-de-administracion-publica-en-la-legislacion-peruana/>
- Ariño Ortiz, G., & De La Cuétara Martínez, J. M. (s.f.). *Servicio público y servicio universal de las telecomunicaciones*. *Economiaz*, 12-14.
- Barrio García (2003). *Servicios públicos y ciudadanos. el usuario ante el nuevo servicio público*. [CONSULTADO EL 6 DE OCTUBRE DEL 2017]. Disponible en Internet: [www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/.../AD-7-6.pdf]
- Basombrío. I. (2018) Telecomunicaciones: Tendencias, Servicios y derechos de los usuarios. Recogida de <https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/79>
- Becerra Ortiz, J. A. (2016). *La relación de responsabilidad entre el estado y los proveedores de servicios de telecomunicaciones*. *RED DE REVISTAS CIENTÍFICAS DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE, ESPALA Y PORTUGAL*, 10.
- Begazo, T. y Lopez, G. (2014) Sector de Telecomunicaciones en Perú: mercados de servicios públicos de telecomunicaciones. INFORME N° 028-GPR/2004. Recogido de https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Publicaciones/Las_Telecomunicaciones_en_el_Per%C3%BA_Mercados_de_Servicios.pdf
- Bustamante A. (2001). *Derechos fundamentales y proceso justo*. Lima: Ara Editores.
- Carlón R. Matilde (2006). El Servicio Universal de Telecomunicaciones. Pp.45-46. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2202518.pdf>.
- Congreso de la República. (2015). *OSIPTEL*. Obtenido de <https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/ley27336-desarrollo-funciones-y-facultades-osiptel/Ley-27336-Ley-de-Desarrollo-de-Funciones-y-Facultades-del-OSIPTEL.PDF>
- Danós O. (2004). *Los Organismos Reguladores de los Servicios Públicos en el Perú: Su régimen jurídico, organización, funciones de resolución de controversias y de reclamos de usuarios*. Ponencia al Primer Congreso Nacional de Derecho Administrativo, Lima, p.10.

- Espinoza- Saldaña B (2001). “*Derecho al debido proceso: Un acercamiento más didáctico a sus alcances y problemas*”. Derechos fundamentales y derecho procesal constitucional. Lima: Jurista Editores. p. 236
- Guzmán Napurí, C. (8 de Noviembre de 2007). *Blog PUCP*. Obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/christianguzmannapuri/2007/11/08/las-actividades-de-la-administracion-publica/>
- Hernandez, V. (2016). La reingeniería del servicio público: El servicio Universal de las Telecomunicaciones. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/14860/15402>
- INDECOPI. (2015). *INDECOPI*. Obtenido de <https://www.consumidor.gob.pe/servicios-publicos>
- Maldonado Crisanto, J. A. (s.f.). *Revista Virtual Legem*. Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://investigaciones.uniatlantico.edu.co/revistas/index.php/login/article/download/1125/750>
- Martínez, L.(2009) “*Nuevo sistema conceptual*”, Anuario de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid 3. Pp.141-149
- Matías, S. (2013). La Teoría del Servicio Público y las Telecomunicaciones. Diálogos de saberes, 41-42. Recuperado en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4696237.pdf>.
- Meilan G. (1997) “*El servicio público como categoría jurídica*”. Cuadernos de Derecho Público, Tomo 2, pp. 103-104.
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (2015). *OSIPTEL*. Obtenido de <https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/tuo-reglamento-general-ley-de-telecomunicaciones/TUO-Reglamento-General-Ley-de-Telecomunicaciones.pdf>
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (2015). *OSIPTEL*. Obtenido de <https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/PAR/047-2015-cd-osiptel/Reglamento-Atencion-Reclamos-Res047-2015-CD.pdf>

- Morón U. (2006). *Comentarios a la ley del procedimiento administrativo general*.
Lima: Gaceta Jurídica.
- Murcia, J.(2014) “*Protección del consumidor sobre las resoluciones emitidas por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios en relación con la defensa de los derechos e intereses de los usuarios durante el periodo 2004-2013*”. Disponible en:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273940436003>
- OSIPTEL. (2015). OSIPTEL. Obtenido de <http://www.osiptel.gob.pe/categoria/quienessomos>
- OSIPTEL. (2015). OSIPTEL. Obtenido de https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/ResolucionAltaDireccion/ConsejoDirectivo/Reglamento_Res116-2014-CD.pdf
- OSIPTEL. (2015). OSIPTEL. Obtenido de https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/ResolucionAltaDireccion/ConsejoDirectivo/ExpoMotivos_Res116-2014-CD.pdf
- Poder Ejecutivo. (2015). INDECOPI. Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/1203397/EXP-2.pdf/41c74107-3f21-b697-17e3-274cee3fdad4>
- Reyna,A. L M., & Ventura S. K.(2013) *Los servicios públicos en el Perú: una visión preliminar*. Instituto de Investigaciones Jurídicas. Recuperado el 18 de mayo de 2015
<http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Servicios-P%C3%BAblicos-en-el-Per%C3%BA-UNAM.pdf>
- Roca Chillida, J. M. (s.f.). TELOS. Obtenido de <https://telos.fundaciontelefonica.com/telos/tribunagrabar.asp?idarticulo=1&rev=80.htm>
- Rojas Franco, E. (2011). El Debido Procedimiento Administrativo. *DERECHO PUCP*, 182.
- SICE (2006) **Comisión de la Comunidad Andina**
DECISION 462: Normas que Regulan el Proceso de Integración y Liberalización del Comercio de Servicios de Telecomunicaciones en la Comunidad Andina. Recuperado de

<http://www.sice.oas.org/Trade/Junac/decisiones/DEC462s1.asp>

- STUCCHI L. (2006). *El orden del mercado y la necesidad de contar con un procedimiento administrativo estandarizado para el aseguramiento del proceso competitivo y de la protección al consumidor*. Revista de Derecho Administrativo N° 1. Pp. 451. [Consultado el 10 de octubre del 2017]. Disponible en: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/14083/14705>
- Tassano, H. (s.f.). Los organismos reguladores de Servicios Públicos. p94 . Recogida de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/download/14527/15137/0>
- [Zegarra V. \(2005\). *El servicio público. Fundamentos*. Lima: Palestra. Pp.302](#)
- Zegarra V. (2008) El marco Institucional y Normativo del organismo Supervisor de la Inversión Privada de Telecomunicaciones. Pp.139 [Consultado el 9 de Octubre del 2017]. Disponible en: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/14494>
- Vinatea R.(2001). “El derecho a elegir al operador de servicios de telecomunicaciones como base para la oferta de servicios portadores”. Disponible en : www.revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/16024/16448

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

ANEXOS

AN

EX

O

1:

For

mat

o

de

El presente formato pertenece a la técnica de la entrevista, la cual cuenta con siete (07) preguntas abiertas, que fueron realizadas a los 09 funcionarios de OSIPTEL para la obtención de una perspectiva de lo concerniente a las dos variables de investigación.

De igual forma, se entiende que las afirmaciones y opiniones que se obtuvieron para la presente tesis de investigación son de carácter académico, siendo opiniones personales que no involucran compromiso alguno de la institución a la que presten sus servicios profesionales.

Esta entrevista fue realizada con la finalidad de poder suplir la escasa doctrina existente de las variables estudiadas, así como para poder tener una perspectiva institucional de cómo viene desarrollándose esta situación desde el 2015 hasta la actualidad.

En cuanto a las conclusiones e interpretaciones que se han arribado en la presente investigación, ha sido producto de la triangulación realizada por la investigadora cuyas conclusiones se pueden observar en la parte referida a resultado.

Entrevista a Funcionarios Públicos de OSIPTEL

- 1) ¿Conoce Usted acerca de los Mecanismos de soluciones Anticipadas antes del Reclamo y la Solución anticipada antes de Apelación, contenidas en la Resolución 047-2015-CD-OSIPTEL?
- 2) ¿Cómo cree que se ha venido implementando por parte de las empresas operadoras desde su entrada en vigencia?

- 3) ¿Considera que estos dos mecanismos de solución anticipada, son suficientes para evitar el interponer una reclamación y dar inicio a un posible procedimiento administrativo?
- 4) ¿Qué otras opciones Ud. conoce para garantizar la restitución de los derechos infringidos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones?
- 5) Con respecto al Reglamento Atención de Reclamos de Usuarios contenido en la Resolución 047-2015-CD-OSIPTEL ¿Usted considera que dicho reglamento que establece los procedimientos de reclamación protegen de manera eficiente a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones?
- 6) ¿Considera usted que debería existir mayor supervisión por parte de la administración en cuanto al cumplimiento de estos mecanismos alternativos de solución, para evitar trasgresión en el derecho de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones? De ser el caso, ¿Qué tipo de supervisión sugeriría?
- 7) ¿Qué beneficios traería consigo la eficiente y pertinente aplicación de estos mecanismos de solución anticipada, por parte de las empresas operadoras ante los problemas presentados por los usuarios del servicio público de telecomunicaciones?

ANEXO 2: Resultado de Entrevista a Funcionarios Públicos de OSIPTEL

<u>FUNCIONARIO DE OSIPTEL: LUIS PONCE ARQUEROS</u>	
Jefe se Oficina Descentralizada de OSIPTEL La Libertad– más 18 años de experiencia – TRUJILLO	
1) ¿Conoce Usted acerca de los Mecanismos de soluciones Anticipadas antes del Reclamo y la Solución anticipada antes de Apelación, contenidas en la Resolución 47-2015-CD-OSIPTEL?	Sí. Son precisamente las facultades que se le dan a las empresas operadoras para que puedas solucionar las pretensiones que un usuario tiene antes de formular un reclamo.
2) ¿Cómo cree que se ha venido implementando por parte de las empresas operadoras desde su entrada en vigencia?	Si bien estos mecanismos no se encontraban regulados con anterioridad, en primera línea las operadoras de alguna manera generaban una solución sin regulación existente. La idea de incluir esta institución jurídica dentro del reclamo fue con el propósito de dinamizar más la salvaguarda y hacerlo más formal. A modo personal, creo que no se cumplió con el objetivo de fomentar ese dinamismo

	<p>de estas soluciones anticipadas, Sin embargo, se debe reconocer que, con normarlo, se han creado mecanismos para su cumplimiento.</p> <p>Ahora, precisamente si bien no tengo data estadística exacta, según la experiencia del día a día como jefe de la institución, puedo ver que lo que menos se propone por parte de la operadora, son las dos clases de soluciones anticipadas.</p>
<p>3) ¿Considera que estos dos mecanismos de solución anticipada son suficientes para evitar el interponer una reclamación y dar inicio a un posible procedimiento administrativo?</p>	<p>Creo que, en cierta medida, sí. Quizá podría mejorarse el marco normativo, en el cual están inmersas estas soluciones anticipadas; sin embargo, las soluciones anticipadas, como medidas, están bien, es el mecanismo perfecto para evitar procedimientos administrativos engorrosos.</p> <p>Como institutos, son suficientes, lo que faltaría es incentivar el uso o empleo de los mismos; pues desde ya la empresa operadora tiene como fin resolver los problemas que presenta el usuario de su servicio y, por consiguiente, esa solución esperada no solo debe darse después de la culminación del proceso de reclamo, sino una solución inmediata cuando amerite por evidencia de hechos.</p> <p>A manera personal, considero que deberían tomarse medidas más rígidas por parte de la administración, en donde las operadoras deberían evaluar el reclamo; es decir, si se</p>

	<p>le dio solución de manera eficiente o pese a haber llegado el problema, ni siquiera fue sometido a una evaluación, lo cual generaría como consecuencia imposición de alguna multa (ya sea por cada caso particular o masivo); o algún otro mecanismo coercitivo, que con el tiempo disminuya los altos índices de reclamaciones y aumente la satisfacción.</p> <p>La solución no está en establecer estos mecanismos como etapa obligatoria, ni más mecanismos porque generaría más aspectos burocráticos, sino incentivar a las partes involucradas a la aplicación de estos mecanismos mediante incentivos.</p>
<p>4) ¿Qué otras opciones conocen para garantizar la restitución de los derechos infringidos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones?</p>	<p>Básicamente la función supervisora de OSIPTEL. Los usuarios de manera individual tienen el mecanismo de reclamo, pero en general OSIPTEL puede monitorear cómo van brindándose los servicios y, a partir de ello, poder exigir a las empresas corregir alguna determinada conducta que afecte los derechos de los usuarios. No conozco otro mecanismo que se pueda implementar tampoco, o es el reclamo o es la intervención de oficio por parte de OSIPTEL.</p>
<p>5) Con respecto al Reglamento Atención de Reclamos de Usuarios contenido en la Resolución 047-2015-CD-OSIPTEL, ¿Usted</p>	<p>Estoy seguro que sí. Lo que ocurre, es que el incremento del número de reclamaciones, que no tiene nada que ver con el Reglamento. Esto hace que el aparato que se</p>

<p>considera que dicho reglamento que establece el procedimientos de reclamación protege de manera eficiente a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones ?</p>	<p>encarga de resolver los problemas, avasalle su capacidad resolutoria, que no permite resolver adecuadamente. Por ello, actualmente nos encontramos en una situación en donde un caso demora unos 2 o 4 meses en ser resuelto y eso no se debe a una regulación del procedimiento del reclamo sino a la capacidad operativa del Órgano resolutor; lo cual genera que los plazos y el fin del TRASU, se incumplan. Hay que tener en cuenta que cuando uno resuelve una causa después de mucho tiempo, ya no existe sentido, la afectación ya se realizó y no existe efecto reparador, como por ejemplo en casos de portabilidad. Por ello, el fin de las soluciones anticipadas es la inmediatez para evitar la trasgresión del derecho del usuario.</p> <p>Los mecanismos de solución anticipada solamente serían eficaces, en efecto, si rompemos esa suerte de análisis de costo beneficio que hacen los operadores. Porque finalmente ese análisis de costos de ingresar reclamos a nivel del operador no le afecta a las operadoras, pues quien termina asumiendo los costos de reclamo es OSIPTEL con su propio presupuesto por falta de deber eficiente de las operadoras.</p>
<p>6) ¿Considera usted que debería existir mayor supervisión por parte de la</p>	<p>OSIPTEL puede supervisar cualquier tipo de incumplimiento de la normativa; pero no se puede exigir una supervisión en algo que</p>

<p>administración en cuanto al cumplimiento de estos mecanismos alternativos de solución anticipada, para evitar trasgresión en el derecho de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones? De ser el caso, ¿Qué tipo de supervisión sugeriría?</p>	<p>no es obligatorio. Estos mecanismos si se usan, pero este uso no impacta en el índice de reclamaciones.</p> <p>Lo que se busca es que los mecanismos de soluciones anticipadas acorten o solucionen los problemas en el momento oportuno y no esperar el reclamo o, trasladar la responsabilidad al regulador para resolver.</p> <p>Porque de ser el caso existe actualmente un interés propio por parte de las empresas operadoras (en cuanto a los costos y beneficios), sin pensar en los costos que también se generan para la administración, que se traduce no solo en carga procesal, sino también en lo que deviene una carga de usuarios insatisfechos con el cumplimiento como ente regulador.</p>
<p>7) ¿Qué beneficios traería consigo la eficiente y pertinente aplicación de estos mecanismos de solución anticipada, por parte de las empresas operadoras ante los problemas presentados por los usuarios del servicio público de telecomunicaciones?</p>	<p>Los beneficios serían inmediatos. Primero, la satisfacción del usuario; a fines de que no solo se le dé una solución, sino que ésta ser rápida para poder salvaguardar el derecho como tal. Segunda, mejorar la percepción de los usuarios del cumplimiento normativo, con el objetivo de proporcionar confiabilidad y certeza en el interés de la salvaguarda de sus derechos, demostrando un actuar correcto por parte de las operadoras. Tercero, reducción de carga procesal y costos, tanto de empresas, así como del órgano regulador.</p>

<u>FUNCIONARIO DE OSIPTEL: VLADIMIR SOLIS SALAZAR</u>	
Especialista en Políticas Regulatorias - Gerencia de Regulación y Competencia – 14 año de experiencia – LIMA	
1) ¿Conoce Usted acerca de los Mecanismos de soluciones Anticipadas antes del Reclamo y la Solución anticipada antes de Apelación, contenidas en la Resolución 047-2015-CD-OSIPTEL?	Tengo conocimiento de este artículo, así como la última modificatoria del mismo. El cual está prescrito en el Art. 19° de la Resolución 047-2015-CD-OSIPTEL.
2) ¿Cómo cree que se ha venido implementando por parte de las empresas operadoras desde su entrada en vigencia?	Su implementación por parte de las empresas operadoras, si bien uno puede tener acceso directo a las estadísticas, a mi parecer no ha venido siendo de manera esperada, pues no se ha conseguido lo esperado por la norma, debido a que los reclamos han venido en aumento pese a la solución consensuada de la norma. No se ha cumplido con lo esperado.

<p>3) ¿Considera que estos dos mecanismos de solución anticipada son suficientes para evitar el interponer una reclamación y dar inicio a un posible procedimiento administrativo?</p>	<p>Según el diseño de la norma, deberían ser estos mecanismos aquellos que incentiven a las partes a llegar a una solución previa al malestar que genere una reclamación, pero por la data que manejamos, no es lo único que se necesita. Nos espera una ardua labor para dar en el objetivo buscado.</p>
<p>4) ¿Qué otras opciones conocen para garantizar la restitución de los derechos infringidos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones?</p>	<p>Las vías tradicionales, es decir a través del reclamo, en donde OSIPTEL como órgano competente interviene en segunda instancia para dar solución y cabida al reclamo presentado por el usuario ante la insatisfacción de un servicio proporcionado.</p>
<p>5) Con respecto al Reglamento Atención de Reclamos de Usuarios contenido en la Resolución 047-2015-CD-OSIPTEL¿Usted considera que dicho reglamento que establece el procedimientos de reclamación protege de manera eficiente a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones ?</p>	<p>No cabe duda de que faltan aún ciertas adecuaciones precisas en la norma, para que pueda existir una actuación más oportuna, quizá por ejemplo en cuanto a los plazos que son demasiado extensos. Es un tema bastante complejo porque si bien por un lado se ha facilitado la posibilidad que los usuarios presenten reclamos, esto generó y viene generando que OSIPTEL no cuente con los recursos suficientes para procesar la gran cantidad de reclamaciones, lo cual ha propiciado que exista demora por los plazos para dar con la solución, es ahí donde empiezan a tener protagonismo estos mecanismos de solución anticipada, que deberían coadyuvar tanto al ente regulador, como a la empresa operado y el usuario.</p>

<p>6) ¿Considera usted que debería existir mayor supervisión por parte de la administración en cuanto al cumplimiento de estos mecanismos alternativos de solución anticipada, para evitar trasgresión en el derecho de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones? De ser el caso, ¿Qué tipo de supervisión sugeriría?</p>	<p>No creo que una mayor, pero si una mejor intervención por parte de nosotros como ente regulador de este servicio público bastante indispensable en la vida cotidiana. Debería existir una mejor supervisión para poder identificar o realizar un análisis sobre los posibles temas que pueden generar perjuicios, e incidir posteriormente en ello.</p>
<p>7) ¿Qué beneficios traería consigo la eficiente y pertinente aplicación de estos mecanismos de solución anticipada, por parte de las empresas operadoras ante los problemas presentados por los usuarios del servicio público de telecomunicaciones?</p>	<p>Si hablamos de beneficios de manera genérica, estoy seguro que uno de ellos sería ahorro de costos para el operador. Existen materias en donde el usuario reclama con la razón a su favor, lo cual el no iniciar un procedimiento de reclamo definitivamente genera un ahorro de costos. Si funcionara bien la aplicación, entonces las empresas operadoras no generarían un expediente de demandaría más de lo normal, por materias de total cumplimiento para el usuario. Evidentemente la aplicación de estos mecanismos debería incentivar a las operadoras a ahorrar costos. La gran consigna es saber que tanto significa para ellos ese ahorro, o es quizá les es difícil identificar en qué casos no aceptar los reclamos</p>

FUNCIONARIO DE OSIPTEL: JORGE HUAMAN SANCHEZ Sugerente de Servicio al Usuario – 14 años de experiencia- LIMA	
1) ¿Conoce Usted acerca de los Mecanismos de soluciones Anticipadas antes del Reclamo y la Solución anticipada antes de Apelación, contenidas en la Resolución 047-2015-CD-OSIPTEL?	El artículo 19 de la Res. 047-2015 ha sido recientemente modificado por el Literal (iv) del artículo 2 de la Resolución N° 51-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 25 febrero 2018, el mismo que entró en vigencia luego de transcurridos diez (10) días calendario, contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial “El Peruano”
2) ¿Cómo cree que se ha venido implementando por parte de las empresas operadoras desde su entrada en vigencia?	Entiendo que las empresas ofrecen alternativas de tratamiento del problema reportado por el abonado, según el caso amerite, a efectos de acelerar el proceso de solución. Sin embargo, creo que su implementación se ha venido realizando como una suerte de gestión comercial, en donde el

	<p>operador puede “aceptar” que el usuario tiene la razón, como una especie de “buena gente”.</p> <p>Entonces, como soy una empresa operadora buena gente, puedo aceptar tu reclamo y darte la razón, para así no tener que lidiar con un procedimiento de reclamos.</p> <p>Definitivamente la idea no es esa. La idea es que la empresa reconozca su error y decide solucionar de manera voluntaria el problema, para así ahorrarse los costos que demanda el inicio de un procedimiento de reclamos.</p>
<p>3) ¿Considera que estos dos mecanismos de solución anticipada, son suficientes para evitar el interponer una reclamación y dar inicio a un posible procedimiento administrativo?</p>	<p>Definitivamente no. Deben incluirse una diversidad de recursos para poder solucionar los casos de manera más oportuna. Esta labor depende de diversos factores. Solo una de las partes (quizá la más voluminosa) se encuentra bajo responsabilidad del operador. Pero también hay que viabilizar mecanismos normativos que exijan agilizar los casos y aplicar mecanismos regulatorios no procedimentales, como los métodos de cumplimiento normativo (regulatory enforcement), por medio de los cuales, se aplican medidas a los agentes regulados, dependiendo de su conducta en el mercado. No sólo castigos, sino también premios. Estos mecanismos requieren estudios previos. No se han realizado porque se tiene el prejuicio de que su complejidad los convierte en amenaza del sistema procedimental, pero eso no se ha</p>

	<p>comprobado. Sin embargo, podría ser al revés, los beneficios podrían ser positivos para la sociedad.</p>
<p>4) ¿Qué otras opciones Ud. conoce para garantizar la restitución de los derechos infringidos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones?</p>	<p>Si en vía administrativa no se ha podido garantizar el respeto de un derecho, quedan las vías civiles (para los contratos) y constitucional (para el quebrantamiento de los derechos fundamentales).</p>
<p>5) Con respecto al Reglamento Atención de Reclamos de Usuarios contenido en la Resolución 047-2015-CD-OSIPTEL¿Usted considera que dicho reglamento que establece los procedimientos de reclamación protegen de manera eficiente a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones ?</p>	<p>La aplicación de una norma puede hacer que los gravados con la norma se vuelvan eficientes o ineficientes.</p> <p>Hecha la aclaración, me parece que el Reglamento de reclamos cumple con todas ventanas procedimentales mínimas exigidas por la Ley de Procedimiento Administrativo General. Es más, va más allá de ella y es exigente con la empresa operadora. Ello no implica que sea perfecta.</p> <p>La norma de reclamos es una norma que tiene más carácter procedimental que sustantiva, por lo que su finalidad es que en un proceso iniciado se respeten las reglas de inicio a fin. Claro, ha realizado diversas disposiciones, como esta sobre las alternativas previas al inicio del reclamo, buscando descongestionar la gran cantidad de reclamos repetitivos y que en muchos casos es una obstinación de las partes (operador inicia reclamo a pesar que tiene la culpa; o, al revés, abonado persiste en su afán de reclamar, a sabiendas que no tiene</p>

	la razón).
6) ¿Considera usted que debería existir mayor supervisión por parte de la administración en cuanto al cumplimiento de estos mecanismos alternativos de solución, para evitar trasgresión en el derecho de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones? De ser el caso, ¿Qué tipo de supervisión sugeriría?	Desconozco la cantidad de supervisiones realizadas en virtud de estas normas, por lo que no podría opinar si deben existir más o menos supervisiones.
7) ¿Qué beneficios traería consigo la eficiente y pertinente aplicación de estos mecanismos de solución anticipada, por parte de las empresas operadoras ante los problemas presentados por los usuarios del servicio público de telecomunicaciones?	El principal beneficio es que la solución del problema reportado por el usuario se efectúe en un tiempo menor, casi inmediato. Pero los beneficios derivados son el ahorro de los costos de transacción que incentivaría a los operadores a proponer soluciones o solucionar el problema antes de recurrir a un reclamo y al abonado, preferir la solución inmediata a una que le demore todo un tiempo en el cual podría continuar teniendo problemas adicionales por el servicio reclamado.

FUNCIONARIO DE OSIPTEL: MATILDE GONZALEZ VILLANUEVA Supervisor Principal – Gerencia de Supervisión y Fiscalización – LIMA	
1) ¿Conoce Usted acerca de los Mecanismos de soluciones Anticipadas antes del Reclamo y la Solución anticipada antes de Apelación, contenidas en la Resolución 047-2015-CD-OSIPTEL?	Sí. Los mecanismos de solución anticipada de reclamo o de apelación se encuentran regulados en el Reglamento de Atención de Reclamos y buscan dar oportunidad a que, previo al inicio de un procedimiento de reclamo (el cual requiere del cumplimiento de determinadas formalidades, así como, el empleo de recursos y tiempo por parte de la empresa operadora, el usuario y el OSIPTEL - TRASU), pueda obtenerse una solución en la cual el usuario vea satisfecha su pretensión de manera inmediata o en un corto plazo, y por tanto decida no iniciar el procedimiento de reclamo.
2) ¿Cómo cree que se ha venido implementando por parte de las empresas operadoras desde su entrada en vigencia?	Al respecto, es de precisar que la norma antes mencionada ha recogido una práctica que se venía realizando en el mercado. Ciertamente, previo a la entrada en vigencia del

	<p>Reglamento de Atención de Reclamos, que regula las figuras de solución anticipada de reclamos y solución anticipada de recursos de apelación, al momento que los usuarios se contactaban con sus operadores solicitando la presentación de un reclamo, los asesores comerciales ofrecían una solución, sea ajustando el importe reclamado, o solucionando en línea la avería reportada. Así, se describe en la Exposición de motivos del Reglamento de Atención de Reclamos. De otro lado, sobre su implementación, según advierto del Informe N° 005-ST/2018 que sustenta la Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTEL, luego de la aplicación de estos mecanismos por alrededor de 2 años, en el año 2018 el OSIPTEL ha considerado ampliar el plazo de hasta 3 días hábiles para que se pueda incentivar el mayor uso de la solución anticipada de reclamo, siendo que las empresas contarían con mayor tiempo para coordinar con sus áreas internas y el usuario. Asimismo, se admite que la solución no acoja la totalidad de la pretensión.</p>
<p>3) ¿Considera que estos dos mecanismos de solución anticipada, son suficientes para evitar el interponer una reclamación y dar inicio a un posible procedimiento administrativo?</p>	<p>No. Considero que los mecanismos de solución anticipada son una alternativa o una herramienta para evitar iniciar un procedimiento de reclamo respecto a un conflicto que puede ser solucionado de manera inmediata o en corto plazo. Sin embargo, en modo alguno con ello podría</p>

	<p>evitarse la presentación de reclamos en su totalidad. En la relación empresa operadora – usuario se presentan controversias en las cuales la empresa no tenga incentivos de aceptar la pretensión del usuario, o viceversa, situaciones en las cuales el usuario no acepte la solución ofrecida por la empresa o desee seguir la formalidad del procedimiento de reclamo.</p>
<p>4) ¿Qué otras opciones Ud. conoce para garantizar la restitución de los derechos infringidos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones?</p>	<p>En la vía administrativa, en atención a lo previsto en la Ley N° 27332, de manera adicional a la función de solución de reclamos, el OSIPTEL cuenta con una función supervisora y fiscalizadora. En el ejercicio de dicha función, puede dictar medidas de cese de actos u omisiones que constituyen incumplimientos normativos, o reversión de efectos derivados de incumplimientos normativos, que consagran derechos a favor del usuario.</p>
<p>5) Con respecto al Reglamento Atención de Reclamos de Usuarios contenido en la Resolución 047-2015-CD-OSIPTEL ¿Usted considera que dicho reglamento que establece los procedimientos de reclamación protegen de manera eficiente a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones ?</p>	<p>Considero que la finalidad del reglamento es precisamente que a través del procedimiento de reclamo y las figuras de solución anticipada se eviten excesos que pudieran incurrir los operadores dada la asimetría de información existente respecto de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.</p> <p>No obstante, en mi opinión, la eficiencia del modelo de atención de reclamos planteado depende de factores ajenos a la norma. En</p>

	<p>efecto, para su éxito se requiere de la inversión de los operadores en personal (cantidad y capacitación), locales de atención (cantidad y accesibilidad), sistemas de información comercial actualizados y disponibles, entre otros. Asimismo, que los usuarios puedan expresar con claridad su pretensión, y que interpongan sus reclamos con responsabilidad y diligencia.</p>
<p>6) ¿Considera usted que debería existir mayor supervisión por parte de la administración en cuanto al cumplimiento de estos mecanismos alternativos de solución, para evitar trasgresión en el derecho de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones? De ser el caso, ¿Qué tipo de supervisión sugeriría?</p>	<p>Considero que si bien la supervisión y fiscalización permite desincentivar conductas que se apartan de la regulación establecida en la aplicación de estos mecanismos de solución anticipada; no debe tomarse como la única solución. De alejarse de los márgenes de razonabilidad en la supervisión o fiscalización, se desincentivaría el uso masivo de tales mecanismos, por cuanto la empresa podría considerarlos un riesgo de sanción.</p> <p>En esa línea, en mi opinión debe mantenerse una rigurosa supervisión de la aplicación de los referidos mecanismos; pero debe ir acompañada de incentivos a las empresas para su uso; como por ejemplo, difundiendo un comparativo o ranking de atención post venta, teniendo como variables de comparación la cantidad de soluciones anticipadas cumplidas, entre otras alternativas.</p>
<p>7) ¿Qué beneficios traería consigo la eficiente y pertinente aplicación de estos</p>	<p>Los beneficios que observo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reducción de costos y tiempo para el usuario,

<p>mecanismos de solución anticipada, por parte de las empresas operadoras ante los problemas presentados por los usuarios del servicio público de telecomunicaciones?</p>	<p>la empresa y la administración.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inmediatez y oportunidad en la solución del reclamo, lo cual redundará en una mayor satisfacción del usuario y mejor imagen de la empresa respecto de su atención post venta. - De manera indirecta el crecimiento o mayor dinamismo del sector, siendo que el usuario tiene mayor incentivo para consumir más productos, al obtener confianza que ante alguna contingencia o controversia su operador le brindará una solución flexible, justa y oportuna.
--	---

FUNCIONARIO DE OSIPTEL: LUIS ZAMBRANO CÁRDENAS

Jefe se Oficina Descentralizada de Osiptel de Lambayeque – 17 años de experiencia

<p>1) ¿Conoce Usted acerca de los Mecanismos de soluciones Anticipadas antes del Reclamo y la Solución anticipada antes de Apelación, contenidas en la Resolución 047-2015-CD-OSIPTEL?</p>	<p>Sí. SAR y SARA. Regulados en el Reglamento antes mencionado.</p>
<p>2)¿Cómo cree que se ha venido implementando por parte de las empresas operadoras desde su entrada en vigencia?</p>	<p>El cómo se vienen aplicando depende de cada operador. Hoy en día el SARA se está aplicando más, pues ahora se gestiona el caso directo con el operador y aquellos casos que ya no se reportan en el tribunal como elevados, es porque están siendo aplicada el SARA.</p>
<p>3) ¿Considera que estos dos mecanismos de solución anticipada, son suficientes para</p>	<p>Sí, de alguna manera son de gran aporte, normativamente, para el tema de soluciones</p>

<p>evitar el interponer una reclamación y dar inicio a un posible procedimiento administrativo?</p>	<p>de insatisfacción del servicio contratado entre usuarios y operadoras. Pero a mi parecer, por ejemplo sería adecuado implementar el tema de eliminar los reclamos por avería y convertirlos en SAR.</p>
<p>4) ¿Qué otras opciones conoce para garantizar la restitución de los derechos infringidos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones?</p>	<p>Considero que existe un vacío normativo en cuanto a la restitución del derecho en el transcurso del proceso.</p> <p>Después, tenemos los convencionales, las reclamaciones en sí, las quejas y apelaciones.</p>
<p>5) Con respecto al Reglamento Atención de Reclamos de Usuarios contenido en la Resolución 047-2015-CD-OSIPTEL ¿Usted considera que dicho reglamento que establece los procedimientos de reclamación protegen de manera eficiente a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones ?</p>	<p>Estamos hablando de un sector muy dinámico, que va cambiando, por ello las materias reclamables son cambiantes, por ello el artículo 18 del reglamento, establece en parte in fine “y cualquier materia establecida en el sector de telecomunicaciones”. No cabe duda que ese artículo es un cajón de sastre, pues cualquier problema de telecomunicaciones entre a tallar ahí, garantizando la protección del derecho de los usuarios.</p>
<p>6) ¿Considera usted que debería existir mayor supervisión por parte de la administración en cuanto al cumplimiento de estos mecanismos alternativos de solución, para evitar trasgresión en el derecho de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones? De ser el caso, ¿Qué tipo de supervisión</p>	<p>Sí, debería existir mayor supervisión. OSIPTEL debería establecerse in situ y pedir el levantamiento de información de todos los SAR y SARA aplicados, y cuáles han sido cumplidos por las operadoras, procediendo posteriormente a levantar actas para las respectivas sanciones en caso de alguna falta de incumplimiento. Debería</p>

sugeriría?	incidirse en ese aspecto. A nivel normativo existe, pero la realidad es totalmente diferente.
7) ¿Qué beneficios traería consigo la eficiente y pertinente aplicación de estos mecanismos de solución anticipada, por parte de las empresas operadoras ante los problemas presentados por los usuarios del servicio público de telecomunicaciones?	Hay que tener en cuenta que este tipo de supervisión no busca un fin cerrado, sino todo lo contrario, un mejoramiento de la imagen corporativa, los usuarios verán que las empresas se involucran con los problemas de los clientes, no OSIPTEL directamente.

FUNCIONARIO DE OSIPTEL: KEVIN CONDORI CAPIA

Analista Legal del Tribunal de Solución e Usuarios de Osiptel- 3 años de experiencia

1) ¿Conoce Usted acerca de los Mecanismos de soluciones Anticipadas antes del Reclamo y la Solución anticipada antes de Apelación, contenidas en la Resolución 047-2015-CD-OSIPTEL?	Claro que tenemos conocimiento de estos mecanismos de solución anticipada en los dos momentos de interposición.
2) ¿Cómo cree que se ha venido implementando por parte de las empresas operadoras desde su entrada en vigencia?	Considero que se ha venido implementando de buena manera, al menos en los casos pertinentes, por parte de las empresas operadoras, en primera instancia administrativa. Sin embargo, preciso que no bastan estos mecanismos para dar solución a todos los problemas. Pero considero que desde la vigencia de esta directiva, se han

	<p>podido escuchar los reclamos por parte de los usuarios y han podido ser resueltos oportunamente, pese a la exageración de uso de estos mecanismos por parte de los usuarios.</p>
<p>3) ¿Considera que estos dos mecanismos de solución anticipada, son suficientes para evitar el interponer una reclamación y dar inicio a un posible procedimiento administrativo?</p>	<p>Considero que sí son suficientes en su mayoría, porque el objeto es buscar solucionar inconvenientes presentados por los usuarios, pero hay que recalcar si bien en la prestación de los servicios siempre van a suscitar problemas o causas que dificulten dicha prestación, y el tema de los mecanismos como solución, considero que al 100% no va a ser efectivo o suficiente, pero de alguna manera cumple su objeto, como por ejemplo el tema de cobertura.</p>
<p>4) ¿Qué otras opciones conoce para garantizar la restitución de los derechos infringidos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones?</p>	<p>Si bien es cierto existe distintas infracciones por parte de las empresas operadoras en el desarrollo de cada procedimiento, una de las opciones podría ser la mayor intervención por parte de OSIPTEL para solucionar e la brevedad el problema que presenta el usuario durante la utilización y/o contratación de un servicio.</p>
<p>5) Con respecto al Reglamento Atención de Reclamos de Usuarios contenido en la Resolución 047-2015-CD-OSIPTEL¿Usted considera que dicho reglamento que establece los procedimientos de reclamación</p>	<p>El reglamento no es que proteja en sí a los usuarios, en realidad protege el procedimiento en sí, regulando los actos administrativos, donde directamente no hay un tema de protección de los usuarios, pero sí del procedimiento administrativo que inician por una reclamación, hasta una resolución o una</p>

<p>protegen de manera eficiente a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones ?</p>	<p>denuncia por un incumplimiento de alguna resolución o de una solución anticipada.</p>
<p>6) ¿Considera usted que debería existir mayor supervisión por parte de la administración en cuanto al cumplimiento de estos mecanismos alternativos de solución, para evitar trasgresión en el derecho de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones? De ser el caso, ¿Qué tipo de supervisión sugeriría?</p>	<p>Considero que no, porque estos mecanismos de solución son un tema facultativo de las empresas operadoras, no necesitaría intervención para el cumplimiento. Pero creo que sí se requeriría intervención por parte de OSIPTEL en cuanto a la debida aplicación de dichos mecanismos. En ese sentido convendría la supervisión por ejemplo en el SAR que se requiere el cumplimiento inmediato</p>
<p>7) ¿Qué beneficios traería consigo la eficiente y pertinente aplicación de estos mecanismos de solución anticipada, por parte de las empresas operadoras ante los problemas presentados por los usuarios del servicio público de telecomunicaciones?</p>	<p>Definitivamente reflejaría un beneficio directo para los usuarios y la satisfacción a la solución del inconveniente con el servicio contratado. La mayor presencia de estos mecanismos es en temas económicos, por lo que he podido resolver en los años de experiencia que tengo.</p> <p>Asimismo, la intervención de Osiptel ya no sería en vano, es decir, su participación en solución de controversias entre operadores y usuarios sería en casos extremos, pues con la aplicación de estos mecanismos, aminoraría la intervención.</p>

<u>FUNCIONARIO DE OSIPTEL: VICTOR CALDERON</u>	
Orientador Promotor de OSIPTEL de La Libertad – 8 años de experiencia	
1) ¿Conoce Usted acerca de los Mecanismos de soluciones Anticipadas antes del Reclamo y la Solución anticipada antes de Apelación, contenidas en la Resolución 047-2015-CD-OSIPTEL?	Claro que sí. Regulados en Art. 19 de la Resolución mencionada y con nueva modificatoria por Resolución 051-2018-DC-OSIPTEL.
2) ¿Cómo cree que se ha venido implementando por parte de las empresas operadoras desde su entrada en vigencia?	Con los años de experiencia y el acceso que puedo tener a las estadísticas, es claro que después de la vigencia de la normativa de estudio, no se ha vislumbrado una disminución de las reclamaciones, todo lo contrario, éstas están en aumento, generando a OSIPTEL una carga imposible de reducir. La misma que ha dejado atrás nuestra carta de presentación

	<p>en el olvido. Por lo general la oficina de La Libertad siempre se caracterizaba por dar solución oportuna a las quejas o apelaciones que llegaban a esta instancia. Pero a partir de mediados del 2016 a 2017, esto ha sido imposible seguir practicando.</p>
<p>3) ¿Considera que estos dos mecanismos de solución anticipada, son suficientes para evitar el interponer una reclamación y dar inicio a un posible procedimiento administrativo?</p>	<p>No, se requiere mayor control, un control compartido. Por parte de las operadoras, de los abonados y del mismo OSIPTE. De manera conjunta se podría trabajar mejor para reducir los índices, la insatisfacción de los usuarios y la afectación de sus derechos como tal.</p>
<p>4) ¿Qué otras opciones conoce para garantizar la restitución de los derechos infringidos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones?</p>	<p>Bueno, tenemos la vía jurisdiccional, de ser el caso de cumplir con agotar la vía administrativa. En el tema de telecomunicaciones, no contamos con una gama de opciones para el usuario, pero considero que las que tenemos, coadyuvan de alguna manera.</p>
<p>5) Con respecto al Reglamento Atención de Reclamos de Usuarios contenido en la Resolución 047-2015-CD-OSIPTEL¿Usted considera que dicho reglamento que establece los procedimientos de reclamación protegen de manera eficiente a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones ?</p>	<p>Es lo que se busca, el cumplimiento del propósito normativo es ese. Las estadísticas hablan por sí solas, quizá no están siendo tan eficientes estos mecanismos y se requiere ya una nueva actualización normativa en ese sentido. Las situaciones con diversas y existe un dinamismo que demanda cambios constantes normativos.</p>

<p>6) ¿Considera usted que debería existir mayor supervisión por parte de la administración en cuanto al cumplimiento de estos mecanismos alternativos de solución, para evitar trasgresión en el derecho de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones? De ser el caso, ¿Qué tipo de supervisión sugeriría?</p>	<p>Es bastante conveniente para nosotros una intervención en la práctica de las empresas operadoras con los usuarios, que ser parte de esa solución entre ambos. Es decir, en vez de saturarnos de reclamaciones que no muchas veces ameritan llegar a segunda instancia, deberíamos centrar la atención en supervisar el actuar de las operadoras, mejor en incentivos normativos como tributarios o sancionadores, para que se puede realizar una correcta aplicación de los mecanismos.</p>
<p>7) ¿Qué beneficios traería consigo la eficiente y pertinente aplicación de estos mecanismos de solución anticipada, por parte de las empresas operadoras ante los problemas presentados por los usuarios del servicio público de telecomunicaciones?</p>	<p>Definitivamente una reducción de índices, mayor beneficio para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, todo ello en cuanto a sus derechos que constantemente se encuentran afectados por las faltas en las que incurrir las operadoras; y por último, pero no menos importante, un beneficio para nosotros como institución, pues podremos dar una solución a los casos que realmente merecen una intervención de OSIPTEL. Es decir, un pronunciamiento acorde a lo solicitado, lo cual no puede ser absuelto en primera instancia.</p>

FUNCIONARIO DE OSIPTEL LISSETH DIAZ BANDA

Ex Asistente Legal del TRASU – La Libertad 2018 - Experiencia: 4 Años en Organismos
Reguladores

<p>1) ¿Conoce Usted acerca de los Mecanismos de soluciones Anticipadas antes del Reclamo y la Solución anticipada antes de Apelación, contenidas en la Resolución 047-2015-CD-OSIPTEL?</p>	<p>Si, dichos mecanismos han sido implementados con la finalidad de promover una solución oportuna y eficiente a los problemas con la prestación del servicio de telecomunicaciones.</p>
<p>2)¿Cómo cree que se ha venido implementando por parte de las empresas operadoras desde su entrada en vigencia?</p>	<p>La implementación de dicho mecanismo es poco aplicada por las empresas operadoras pues erróneamente las empresas operadoras asemejan la solución anticipada a un reclamo. Ello debido a que debe contener un registro que deje constancia de la solución otorgada a dichos reclamos o recursos revistiendo de formalidad dicho mecanismo</p>

	<p>y su incumplimiento podría derivar en una denuncia por incumplimiento de la solución anticipada, en ese sentido, las empresas operadoras no contribuyen a la adecuada protección al usuario.</p>
<p>3) ¿Considera que estos dos mecanismos de solución anticipada, son suficientes para evitar el interponer una reclamación y dar inicio a un posible procedimiento administrativo?</p>	<p>Si, en casos específicos como los son calidad en la prestación de servicio, baja injustificada, baja no atendida, etc. Toda vez que son problemas en la prestación del servicio que las empresas operadoras pueden solucionar sin necesidad de actuación probatoria o que puedan derivar en un periodo de resolución como ocurre cuando es una reclamación. Asimismo, permite que los recursos no tengan que ser resueltos por la segunda instancia, disminuyendo la carga procesal del TRASU y solucionando la contingencia que propicio dicho reclamo, por lo que garantiza el respeto de los derechos de los usuarios del servicio de telecomunicaciones.</p>
<p>4) ¿Qué otras opciones conoce para garantizar la restitución de los derechos infringidos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones?</p>	<p>Otro mecanismo es propiamente la reclamación, lo cual permite al usuario reclamar sus derechos como usuarios o restituirlos, sin embargo, dicho reclamo cuenta con formalidades como lo son el plazo, instancias y la demora en resolver dicho reclamo, lo cual no garantiza la restitución de los derechos afectados, por el contrario la solución anticipada permite</p>

	<p>tanto a la empresa operadora como al usuario resguardar los derechos del usuario y una adecuada prestación del servicio.</p>
<p>5) Con respecto al Reglamento Atención de Reclamos de Usuarios contenido en la Resolución 047-2015-CD-OSIPTEL ¿Usted considera que dicho reglamento que establece los procedimientos de reclamación protegen de manera eficiente a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones ?</p>	<p>Si, las disposiciones establecidas en el reglamento de reclamos de Osiptel, son sumamente garantistas, sin embargo, la aplicación de lo establecido no logra consolidarse de la forma esperada por las empresas operadoras.</p>
<p>6) ¿Considera usted que debería existir mayor supervisión por parte de la administración en cuanto al cumplimiento de estos mecanismos alternativos de solución, para evitar trasgresión en el derecho de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones? De ser el caso, ¿Qué tipo de supervisión sugeriría?</p>	<p>Si, considero que debe existir una constante supervisión a las empresas operadora y también capacitación a las mismas, a fin de que estas cumplan con ejecutar de manera idónea, los mecanismos de solución anticipada. Es preciso mencionar que actualmente el nuevo cliché de los entes reguladores, ya no es netamente resguardar los derechos de los usuarios, por el contrario, lo que fomentan ahora es empoderarlos para que estos hagan valer sus derechos.</p>

<p>7) ¿Qué beneficios traería consigo la eficiente y pertinente aplicación de estos mecanismos de solución anticipada, por parte de las empresas operadoras ante los problemas presentados por los usuarios del servicio público de telecomunicaciones?</p>	<p>En principio, el resguardo de los derechos de los usuarios del servicio de telecomunicaciones permitiría que tanto la empresa operadora como el usuario puedan arribar a una solución del problema suscitado, pues la solución anticipada se realiza de manera rápida y bajo el análisis costo- beneficio, en donde la empresa operadora disminuye su carga de reclamos por resolver, fideliza a sus usuarios, más aún evita llegar a una sanción por parte del ente regulador Osiptel.</p>
---	--

FUNCIONARIO DE OSIPTEL STEPHANIA LUCHO CABRERA

Analista Legal – TRASU – Osiptel - AÑOS DE EXPERIENCIA: 2 años

<p>1) ¿Conoce Usted acerca de los Mecanismos de soluciones Anticipadas antes del Reclamo y la Solución anticipada antes de Apelación, contenidas en la Resolución 047-2015-CD-OSIPTEL?</p>	<p>Sí.</p>
<p>2)¿Cómo cree que se ha venido implementando por parte de las empresas operadoras desde su entrada en vigencia?</p>	<p>Dependiendo de la complejidad del reclamo, las Empresas Operadoras han optado por aplicarla preferentemente en los casos de facturación, otorgando al abonado</p>

	<p>el ajuste solicitado. Su implementación más que procedimental es por “temas comerciales”, pero la figura de mecanismos de solución anticipada en sí no se aplica, lo que se viene aplicando son “ajustes”, lo cual no tiene el mismo significado y por ende, tampoco la misma implicancia, porque es a merced del operador, pero no de lo justo y reclamado por el usuario.</p>
<p>3) ¿Considera que estos dos mecanismos de solución anticipada, son suficientes para evitar el interponer una reclamación y dar inicio a un posible procedimiento administrativo?</p>	<p>Su existencia y/o regulación de por sí, no son suficientes, considero que de la misma forma que se supervisa el cumplimiento de los derechos de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, debe existir una forma de supervisar la aplicación de estos mecanismos, o quizás condicionar el cumplimiento de este mecanismo antes del inicio de reclamo. Por ejemplo, en la vía procesal civil antes de iniciar una demanda es requisito de procedencia haber agotado la vía de conciliación. En el caso de telecomunicaciones, se podría condicionar a la aplicación de los mecanismos regulados antes del inicio de reclamo para ciertas materia.</p>
<p>4) ¿Qué otras opciones conoce para garantizar la restitución de los derechos infringidos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones?</p>	<p>Las Denuncias, que son una forma de exigir el cumplimiento de las resoluciones emitidas tanto en primera o segunda instancia, así como una forma de garantizar el cumplimiento de los SAR o SARA.</p> <p>Si el abonado cuenta con los documentos</p>

	que acrediten la emisión de estas resoluciones, y que la empresa operadora no está cumpliendo con lo ofrecido o el resolutorio, podrá interponer una denuncia ante OSIPTEL a fin que la empresa cumpla y restituya sus derechos transgredidos.
5) Con respecto al Reglamento Atención de Reclamos de Usuarios contenido en la Resolución 047-2015-CD-OSIPTEL ¿Usted considera que dicho reglamento que establece los procedimientos de reclamación protegen de manera eficiente a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones ?	Sí.
6) ¿Considera usted que debería existir mayor supervisión por parte de la administración en cuanto al cumplimiento de estos mecanismos alternativos de solución, para evitar trasgresión en el derecho de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones? De ser el caso, ¿Qué tipo de supervisión sugeriría?	Claro, quizás un tipo de registro mensual que permita dilucidar que para los casos más concurrentes la empresa operadora antes de iniciar el reclamo haya cumplido con proporcionar al abonado una solución anticipada de su reclamo.
7) ¿Qué beneficios traería consigo la eficiente y pertinente aplicación de estos mecanismos de solución anticipada, por parte de las empresas operadoras ante los problemas presentados por los	De por sí, un reducimiento de inicio de reclamos procedimentales, que muchas veces llevan al inicio de un procedimiento administrativo que no siempre termina con la solución más favorable al abonado. Además que se podría visualizar la

<p>usuarios del servicio público de telecomunicaciones?</p>	<p>efectividad del principio de economía procedimental, ya que tanto el administrado como la administración pública tendríamos reducidos el esfuerzo, los gastos y el tiempo en relación a la solución de su inconveniente.</p>
---	---

ANEXO 3: Formato de Entrevista a Especialistas en Organismos Reguladores de Servicios

El presente formato pertenece a la técnica de la entrevista, la cual cuenta con cinco (05) preguntas abiertas, que fueron realizadas a los 03 especialistas para la obtención de una perspectiva de lo concerniente a las dos variables de investigación.

De igual forma, se entiende que las afirmaciones y opiniones que se obtuvieron para la presente tesis de investigación son de carácter académico, siendo opiniones personales que no involucran compromiso alguno de la institución a la que presten sus servicios profesionales.

Esta entrevista fue realizada con la finalidad de poder obtener información de algunos conceptos importantes para la presente investigación, así como una perspectiva de la aplicación de las variables en los ámbitos jurídicos.

En cuanto a las conclusiones e interpretaciones que se han arribado en la presente investigación, ha sido producto de la triangulación realizada por la investigadora cuyas conclusiones se pueden observar en la parte referida a resultado.

Públicos

- 1) Existen dos tipos de soluciones anticipadas de reclamaciones: Antes de la reclamación y antes de la apelación. ¿De qué manera cree Ud. que esto beneficiaría a la administración pública?
- 2) ¿Cree que la reclamación es un derecho suficiente del usuario de un servicio público?
- 3) ¿Considera que el recurso de reclamación ante un servicio público como el de telecomunicaciones, coadyuva de manera eficiente a la protección de los derechos de los usuarios de dicho servicio?
- 4) ¿Qué otros mecanismos podrían utilizar los usuarios de un servicio público como el de telecomunicaciones, de no ser la reclamación para atender de manera más efectiva sus derechos vulnerados?
- 5) ¿De qué manera cree Ud. que esos Mecanismos de solución anticipada coadyuvarían a la salvaguarda de los derechos de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones?

ANEXO 4: Resultado de entrevista realizada a Especialistas en Organismos Reguladores

DR. LUIS ZAMBRANO CÁRDENAS Abogado y Docente especializada en Protección al Consumidor y Regulación de Servicios Públicos en la UTP Chiclayo	
1) Existe una disposición emitida por OSIPTEL denominada Reglamento de Atención de Reclamos, en donde se constituyen dos conceptos como soluciones anticipadas de	El beneficio es evidente. Es como en los casos llevados en la vía judicial. Existen materias o situaciones en las que fácilmente se puede conciliar para poder evitar seguir con el procedo. Esto permite que disminuya esa congestión judicial a la

<p>reclamaciones: una es antes de la reclamación y la otra es antes del recurso de apelación ¿De qué manera cree Ud. que esto beneficiaría a la administración pública?</p>	<p>que estamos propensos. Si trasladados esa situación a los procedimientos administrativos llevados a OSIPTEL; la empresa operadora podría solucionar lo peticionado por el usuario en primera instancia, para poder evitar que lleguen al TRASU casos que no requirieron de mayor etapa probatoria o análisis de fondo. Esa “lavada de manos” por parte de las operadoras, siempre va a poner en desventaja el actuar de la administración, pues ante tanta carga, la producción de pronunciamientos será tardía y esto también genera vulneración de derechos de los usuarios; es decir ya no solo sería por parte de las operadoras, sino también de la Administración. Esto a grandes rasgos, no fomenta de la cultura del reclamo, pues el usuario al ver lo engorroso y dilatorio que es reclamar y obtener respuesta positiva y oportuna por parte de la Administración, genera que se inhiba de interponerlo.</p>
<p>2) ¿Cree que la reclamación es un derecho suficiente del usuario de un servicio público?</p>	<p>La reclamación definitivamente es la herramienta que tiene cualquier persona particular que está disfrutando de un servicio o producto, que ante su inconformidad con el mismo, a través del reclamo, tiene acceso a la justicia en sede administrativa para poder obtener la solución que persigue de la pretensión</p>

	<p>dispuesta.</p> <p>No cabe duda que es la posibilidad que se pone en manos de los usuarios para contravenir un acto por parte de la entidad tanto pública, así como la entidad que brinda un servicio de carácter público, como el de telecomunicaciones.</p>
<p>3) ¿Considera que el recurso de reclamación ante un servicio público como el de telecomunicaciones, coadyuva de manera eficiente a la protección de los derechos de los usuarios de dicho servicio?</p>	<p>Es una forma de protección de los intereses de los usuarios del servicio, pues puede que aún no se encuentre en el estado de vulneración o, precisamente ya exista de por sí una afectación directa, buscándose de manera inmediata, la solución pertinente para restablecer la situación al estado original de consumo.</p> <p>La reclamación es la primera etapa del procedimiento administrativo que se puede iniciar en una relación de consumo- por servicio y/o producto.</p>
<p>4) ¿Qué otros mecanismos podrían utilizar los usuarios de un servicio público como el de telecomunicaciones, de no ser la reclamación para atender de manera más efectiva sus derechos vulnerados?</p>	<p>Pues los que se establecen en la Ley General de Procedimiento Administrativo, así como las emitidas por el ente regulador de Telecomunicaciones. Tenemos por ejemplo a la queja, la apelación, etc., que son los indispensables para dar impulso al procedimiento y, perseguir el cumplimiento de lo solicitado dentro de un marco razonable y bajo los alcances de los servicios contratados por parte de los usuarios.</p>

<p>5) ¿De qué manera cree Ud. que esos mecanismos de solución anticipada coadyuvarían a la salvaguarda de los derechos de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones?</p>	<p>El beneficio es evidente. Es como en los casos llevados en la vía judicial. Existen materias o situaciones en las que fácilmente se puede conciliar para poder evitar seguir con el procedo. Esto permite que disminuya esa congestión judicial a la que estamos propensos. Si trasladamos esa situación a los procedimientos administrativos llevados a OSIPTEL; la empresa operadora podría solucionar lo peticionado por el usuario en primera instancia, para poder evitar que lleguen al TRASU casos que no requirieron de mayor etapa probatoria o análisis de fondo. Esa “lavada de manos” por parte de las operadoras, siempre va a poner en desventaja el actuar de la administración, pues ante tanta carga, la producción de pronunciamientos será tardía y esto también genera vulneración de derechos de los usuarios; es decir ya no solo sería por parte de las operadoras, sino también de la Administración. Esto a grandes rasgos, no fomenta de la cultura del reclamo, pues el usuario al ver lo engorroso y dilatorio que es reclamar y obtener respuesta positiva y oportuna por parte de la Administración, genera que se inhiba de interponerlo.</p>
--	---

DRA. LUCY DÍAZ PLASENCIA

Abogada y Docente especializada en Competencia y Organismos Reguladores

<p>1) Existe una disposición emitida por OSIPTEL denominada Reglamento de Atención de Reclamos, en donde se constituyen dos conceptos como soluciones anticipadas de reclamaciones: una es antes de la reclamación y la otra es antes del recurso de apelación ¿De qué manera cree Ud. que esto beneficiaría a la administración pública?</p>	<p>Menos carga procesal, menos inversión en órganos resolutivos</p>
<p>2) ¿Cree que la reclamación es un derecho suficiente del usuario de un servicio público?</p>	<p>Sí, claro que sí. Es el derecho de expresar su disconformidad con el servicio recibido. Derecho a ser escuchado.</p>
<p>3) Considera que el recurso de reclamación ante un servicio público como el de telecomunicaciones, coadyuva de manera eficiente a la protección de los derechos de los usuarios de dicho servicio?</p>	<p>Sí, definitivamente.</p>
<p>4) ¿Qué otros mecanismos podrían utilizar los usuarios de un servicio público como el de telecomunicaciones, de no ser la reclamación para atender de manera más efectiva sus derechos vulnerados?</p>	<p>Solo judicializar el conflicto</p>
<p>5) ¿De qué manera cree Ud. que esos mecanismos de solución anticipada coadyuvarían a la salvaguarda de los derechos de los usuarios del servicio</p>	<p>No creo que salvaguarden. pero no hay otra opción.</p>

público de telecomunicaciones?	
--------------------------------	--

DRA. MARCELA PATRICIA MARÍA HUAITA ALEGRE
Abogada Especialista en Derecho Administrativo y Políticas Públicas y Docente de la PUCP

<p>1) Existe una disposición emitida por OSIPTEL denominada Reglamento de Atención de Reclamos, en donde se constituyen dos conceptos como soluciones anticipadas de reclamaciones: una es antes de la reclamación y la otra es antes del recurso de apelación ¿De qué manera cree Ud. que esto beneficiaría a la administración pública?</p>	<p>Estas soluciones anticipadas se pensaron realmente, con el fin de disminuir los casos que lleguen al organismo regulador. Sin embargo el efecto no ha sido relevante, viendo que las reclamaciones han ido aumentando. De alguna manera, creo que es “culpa de todos”, tanto de la entidad administrativa, así como de las operadoras, porque no se fomenta la cultura de conocimiento y/o reclamación. Conciben propuestas agresivas de captar usuarios, sin tener consideración, adecuada, de los derechos de ellos como tal.</p>
<p>2) ¿Cree que la reclamación es un derecho suficiente del usuario de un servicio público?</p>	<p>Sí, definitivamente los derechos de los usuarios están protegidos, para empezar, constitucionalmente, dado que un servicio como el de telecomunicaciones es un servicio público en donde el Estado tiene la responsabilidad de proteger al usuario a través de la política, así como de las instituciones. La reclamación es parte del derecho de petición que está protegido, como lo mencioné.</p>
<p>3) ¿Considera que el recurso de reclamación ante un servicio público como el de telecomunicaciones, coadyuva de manera eficiente a la protección de los derechos de los usuarios de dicho servicio?</p>	<p>En general, es derecho de cualquier persona usuaria de cualquier servicio, el reclamar frente a la manera como este servicio se brinda, máxime si es un servicio público. En ese sentido, la reclamación es parte de la protección del derecho de los usuarios.</p>
<p>4) ¿Qué otros mecanismos podrían utilizar</p>	<p>En líneas generales, si no hay un proceso de reclamación directa, lo que se usa en la</p>

<p>los usuarios de un servicio público como el de telecomunicaciones, de no ser la reclamación para atender de manera más efectiva sus derechos vulnerados?</p>	<p>administración pública es el silencio administrativo positivo. Si frente a una situación de reclamo no hay una respuesta de quien proporciona el servicio, el usuario puede entender que ha habido una respuesta sobreentendida de la administración, y sobre ello actuar. En el área de telecomunicaciones, siendo tantos los usuarios, es posible encontrar soluciones más breves, que giran en relación con la protección de los usuarios de manera colectiva, como cuando un número elevado se ve afectado en un tipo de derecho.</p>
<p>5) ¿De qué manera cree Ud. que esos mecanismos de solución anticipada coadyuvarían a la salvaguarda de los derechos de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones?</p>	<p>Creo que hay una inequidad informativa muy grande. Los que utilizan el servicio de telecomunicaciones, desconocen en gran medida como es la regulación, teniendo solo claro el servicio al que se quiere acceder. Por ello este tipo de mecanismos de solución no funcionan, porque estamos partiendo de un desconocimiento básicos de los que contratan con las empresas, y de una situación de las empresas que no hacen mucho para que los usuarios tengan mayor conocimiento del servicio que adquirirán. Por ello la brecha informativa debe ser un factor muy importante para que pueda tomarse cartas en el asunto, en cuanto por ejemplo, la apertura de oficinas de información previa dedicadas exclusivamente a los usuarios, porque</p>

	muchos de sus reclamos serán declarados infundados porque no tienen idea del contrato suscrito con la empresa.
--	--

ANEXO 5: Formato de Entrevista a Representantes de Empresas Operadoras Claro

(América Móvil SAC) y Movistar (Telefónica del PERÚ SAA)

El presente formato pertenece a la técnica de la entrevista, la cual cuenta con cinco (05) preguntas abiertas, que fueron realizadas a los 02 representantes de las empresas Claro y Movistar, para la obtención de una perspectiva de lo concerniente a las dos variables de investigación.

De igual forma, se entiende que las afirmaciones y opiniones que se obtuvieron para la presente tesis de investigación son de carácter académico, siendo opiniones personales que no involucran compromiso alguno con la empresa a la que presten sus servicios profesionales.

Esta entrevista fue realizada con la finalidad de poder obtener información de algunos conceptos importantes para la presente investigación, así como una perspectiva de la aplicación de los mecanismos de solución anticipada, así como la incidencia que estos tienen en los derechos de los usuarios de servicio de telecomunicaciones.

Por último, en cuanto a las conclusiones e interpretaciones que se han arribado en la presente investigación, ha sido producto de la triangulación realizada por la investigadora cuyas

- 1) ¿Conoce Usted acerca de los Mecanismos de soluciones Anticipadas antes de la reclamación y la Solución anticipada antes de Apelación, contenidas en la Resolución 047-2015-CD-OSIPTEL?
- 2) ¿Qué criterios, como empresa Operadora, tienen en cuenta para la aplicación de estos mecanismos de solución anticipada? ¿En qué casos solo los aplican?
- 3) A criterio personal ¿Cómo cree que se ha venido implementando por parte de la empresa operadora, en La Libertad, en el periodo 2015 al 2017?
- 4) ¿Considera que estos mecanismos de solución anticipada son suficientes para salvaguardar los derechos de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones?
- 5) ¿Cómo considera la regulación de estos mecanismos de solución anticipada? Es decir ¿Ud. Cree que le convienen en algún aspecto como empresa?

ANEXO 6: Resultado de entrevista realizada a Representantes de Empresas Operadoras

REPRESENTANTE DE EMPRESA CLARO EN LA CIUDAD DE TRUJILLO

ING. ALEJANDRO BAILÓN ESPEJO

<p>1) ¿Conoce Usted acerca de los Mecanismos de soluciones Anticipadas antes de la reclamación y la Solución anticipada antes de Apelación, contenidas en la Resolución 047-2015-CD-OSIPTEL?</p>	<p>Sí, tengo conocimiento de estos mecanismos de prevención al reclamo no deseado para cualquier entidad que brinda servicios indispensables como el de telecomunicaciones.</p>
<p>2) ¿Qué criterios, como empresa Operadora, tienen en cuenta para la aplicación de estos mecanismos de solución anticipada? ¿En qué casos solo los aplican?</p>	<p>Nosotros como empresa, tenemos siempre en mente el conservar la satisfacción del cliente. El personal que atiende en plataforma, por lo general si suele aplicar estos mecanismos pero en casos sustanciales, es decir casos en los que no se necesita probanza para satisfacer la pretensión del usuarios; por ejemplo, el entregar copias de contratos, servicios contratados indebidos, etc. La pretensión debe ser clara y la solución debe ser de “cumplimiento automático”. Ante esas situaciones simplemente se prosigue a brindar una solución anticipada para evitar la interposición del reclamo.</p>
<p>3) A criterio personal ¿Cómo cree que se ha venido implementando por parte de la empresa operadora, en La Libertad, en el periodo 2015 al 2017?</p>	<p>De manera progresiva. Falta mucho camino por recorrer y creo que esto se quedará estancado si no intervenimos todos los involucrados: Estado, Operadora y usuario.</p> <p>Por otro lado, conforme a la nueva modificatoria del Reglamento de Atención</p>

	<p>de reclamo, ahora se nos ha otorgado un plazo de 3 días para poder dar con el cumplimiento de lo aceptado por el usuario, es decir que ahora no se exige el cumplimiento total de la pretensión, sino parcial. Es así que, al menos contamos con tres días para poder buscar una solución que satisfaga la inconformidad del usuario al momento de solicitar una solución.</p>
<p>4) ¿Considera que estos mecanismos de solución anticipada son suficientes para salvaguardar los derechos de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones?</p>	<p>La iniciativa está, el fin está y es totalmente perceptible, pero al parecer todo queda en papel. El punto de este Reglamento es la aplicación del mismo: y tal parece que aun nos encontramos en mitad del camino. El usuario es la parte en desventaja en una relación de consumo; por ello, debería existir un trabajo de manera conjunta, tanto por parte del Estado (a través de sus organismos reguladores), así como de las empresas operadoras.</p> <p>El estado debería implementar nuevas directrices que incentiven a las empresas al uso de estos mecanismos, pudieron disminuir porcentajes de multas, por cierta cuantía de soluciones aplicadas o por ejemplo reconocimientos (competitividad empresarial) dentro del giro de empresas operadoras, acerca de la búsqueda y fomento de disminución de índices de reclamos. Esto, definitivamente no solo</p>

	<p>nos hace quedar bien dentro de la competencia, sino también con el usuario al momento de seleccionar el operador con el que se desea contratar. Existen distintos incentivos que podrían brindarse para el fomento, desde casa, de estos mecanismos.</p>
<p>5) ¿Cómo considera la regulación de estos mecanismos de solución anticipada? Es decir ¿Ud. Cree que le convienen en algún aspecto como empresa?</p>	<p>En cierta medida. Sucede que existen situaciones en las que nosotros como empresa nos podemos encontrar en una situación de desconfianza y desventaja ante la aplicación de estos mecanismos, siendo por ejemplo en reclamaciones por Facturación (que son las más frecuentes); donde la aplicación de estos mecanismos de solución tendrían como correlato el ajuste de la factura reclamada. Sin embargo, la incertidumbre nace en la veracidad de la pretensión del usuario y el posible uso indebido de estos recursos, generando evidentemente una pérdida económica para nosotros, y no solo eso, sino también una limitación en el uso de estos mecanismos, dejando que prosiga el reclamo y el procedimiento debido, a fines de obtener una respuesta por parte de OSIPTEL, si es que se el procedimiento es seguido por el usuario.</p> <p>Hay que tener en cuenta que toda empresa, cualquiera sea su régimen, siempre va a realizar un análisis costo beneficio. Qué tanto cuesta implementar medidas como</p>

	<p>las de esta entrevista, y qué tanto será el beneficio obtenido de la implementación. Siendo así, considero que aún es evidente para nosotros, siendo totalmente sincero, que no tenemos incentivo para la aplicación de estos mecanismos, si van a ser generadores de pérdidas económicas por no existir filtros (intervención normativa más exhaustiva) para aquellas pretensiones maliciosas.</p>
--	--

REPRESENTANTE DE EMPRESA MOVISTAR EN LA CIUDAD DE TRUJILLO

ING. LUIS CUEVA CASTILLO	
<p>1) ¿Conoce Usted acerca de los Mecanismos de soluciones Anticipadas antes del Reclamo y la Solución anticipada antes de Apelación, contenidas en la Resolución 047-2015-CD-OSIPTTEL?</p>	<p>Sí tengo conocimiento de dichos mecanismos de solución anticipada.</p>
<p>2) ¿Qué criterios, como empresa Operadora, tienen en cuenta para la aplicación de estos mecanismos de solución anticipada? ¿En qué casos solo los aplican?</p>	<p>Para la aplicación de los mecanismos de solución anticipada, tenemos muy en cuenta cada situación en concreto. Es decir, aquellos casos en donde lo petitionado es evidente, lo cual se puede resolver en el instante; y el otro criterio es cuando existe una solución definitiva. El primero es cuando se tiene sustento o información que acredite lo reclamado, y lo segundo es que el asesor no solo atiende la reclamación, sino que también da solución al problema que originó esa insatisfacción para reclamar; por ejemplo una baja no atendida o migración no atendida.</p>
<p>3) A criterio personal ¿Cómo cree que se ha venido implementando por parte de la empresa operadora, en La Libertad, en el periodo 2015 al 2017?</p>	<p>Se ha venido implementando de manera generosa. De la manera que se consideró y se viene considerando pertinente, según los criterios establecidos. Creo que si existiese un incentivo por parte de OSIPTTEL hacia nosotros como empresas privadas, podría exigirse un control paramétrico de cuándo y cómo aplicar los mecanismos. A manera que se podría</p>

	<p>exigir y castigar con multas particulares en los casos donde se omite la aplicación del mecanismo.</p> <p>Como institución no se tiene incentivo y como asesor tampoco, porque en realidad involucra tiempo de demora en atención, sometimiento a acciones de control, etc. Por ello es más conveniente el derivar muchas veces el reclamo.</p>
<p>4) ¿Considera que estos mecanismos de solución anticipada son suficientes para salvaguardar los derechos de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones?</p>	<p>Considera que sí son suficientes, pero faltaba el incentivo para la aplicación pero no se han venido utilizando quizá por falta de información de los asesores, son bastantes los que tenemos en plataforma, claro que es mínima la cantidad de asesores que quizá no tienen un conocimiento profundo del tema, pero es un factor. Otro sería que no existen incentivos para que nosotros como empresa operadora hagamos uso más frecuente de dichos mecanismos.</p>
<p>5) ¿Cómo considera la regulación de estos mecanismos de solución anticipada? Es decir ¿Ud. Cree que le convienen en algún aspecto como empresa?</p>	<p>Toda empresa privada trabaja en cuanto “hago algo, cuánto gano, cuánto pierdo”. Por ejemplo nosotros como empresa, al momento de hacer uso de estos mecanismos de solución anticipada, nos exponemos a un riesgo de fraude de los mismos asesores que atienden los</p>

	<p>reclamos, porque los asesores pueden hacer uso indebido de estos mecanismos para beneficio propio o de conocidos, en donde la aplicación de estos a la larga genera una pérdida para la empresa. Por ello, para evitar ese fraude, lo que tendríamos que implementar serían mecanismos de control, lo cual involucraría que cuando se realice la aplicación de estos mecanismos, se pueda chequear si se hizo bien y de manera correcta. De manera que, si se realiza de manera incorrecta la solución anticipada, se podría bloquear el usuario.</p> <p>Entonces aplico mecanismos de solución anticipada ¿cuánto gano? Nada, ¿cuánto ahorro? El trámite de iniciar un expediente, pero ese ahorro vs. el costo que significa la implementación del mecanismo, que como expliqué involucraría “el mecanismo de control” y el tiempo de demora de la atención al mecanismo de solución anticipada por parte de cada asesor, deja una clara brecha de lo que conviene o no aplicar. Costo que genera la implementación de la medida, es mayor al ahorro que puede generar.</p> <p>¿Qué sucede si no implemento o aplico una solución anticipada? Nada, como empresa operadora no nos afecta porque es discrecional.</p>
--	---

ANEXO 7: Lista de Expedientes expedidos por la Sala Unipersonal de OSIPTEL de La Libertad

EXPEDIENTES POR QUEJA
N° 00044- 2015-TRASU- RQJ
N° 00048- 2015-TRASU- RQJ
N° 00049- 2015-TRASU- RQJ
N° 01181-2015/TRASU/ST -RQJ
N° 01397-2015/TRASU/ST -RQJ
N° 01417-2015/TRASU/ST -RQJ
N° 02442-2015/TRASU/ST -RQJ
N° 00491-2015/TRASU/ST -RQJ
N° 01185-2015/TRASU/ST -RQJ
N° 00052-2015/TRASU/ST -RQJ
N° 07469-2016/TRASU/ST-RQ
N° 07465-2016/TRAS/ST-RQJ
N° 07437-2016/TRAS/ST-RQJ
N° 07526-2016/TRASU/ST-RQJ
N° 07911-2016/TRASU/ST-RQJ
N° 18838-2016/TRASU/ST-RQJ
N° 25785-2016/TRASU/ST-RQJ
N° 13359-2016/TRASU/ST-RQJ
N° 11418-2016/TRASU/ST-RQJ
N° 01265-2016/TRASU/ST-RQJ
N° 17350-2016/TRASU/ST-RQJ
N° 01376-2016/TRASU/ST-RQJ
N° 16933-2016/TRASU/ST-RQ
N° 01326-2016/TRASU/ST-RQJ
N° 25029-2017/TRASU/ST-RQJ
N° 12187-2017/TRASU/ST-RQJ
N° 18223-2017/TRASU/ST-RQJ
N° 29278-2017/TRASU/ST-RQJ
N° 08680-2017/TRASU/ST-RQJ
N° 08701-2017/TRASU/ST-RQJ
N° 01499-2017/TRASU/ST-RQJ

N° 00672-2017/TRASU/ST-RQJ
N° 05046-2017/TRASU/ST-RQJ
N° 00147-2017/TRASU/ST-RQJ
N° 00062-2017/TRASU/ST-RQJ

LISTA DE EXPEDIENTES POR RECURSO DE APELACIÓN
N° 00132-2015/TRASU/ST-RA
N° 01409-2015/TRASU/ST-RA
N° 01813-2015/TRASU/ST-RA
N° 02592-2015/TRASU/ST-RA
N° 22657-2015/TRASU/ST-RA
N° 19926-2015/TRASU/ST-RA
N° 21940-2015/TRASU/ST-RA
N° 24093-2015/TRASU/ST-RA
N° 17564-2015/TRASU/ST-RA
N° 24935-2015/TRASU/ST-RA
N° 02685-2015/TRASU/ST-RA
N° 06345-2015/TRASU/ST-RA
N° 04506-2016/TRAS/ST-RA
N° 52317-2016/TRASU/ST-RA
N° 15241-2016/TRASU/ST-RA
N° 13749-2016/TRASU/ST-RA
N° 00127-2016/TRASU/ST-R
N° 51315-2016/TRASU/ST-RA
N° 52356-2016/TRASU/ST-RA
N° 53646-2016/TRASU/ST-RA
N° 0033990-2017/TRASU/ST-RA
N° 55848-2017/TRASU/ST-RA
N° 0040005-2017/TRASU/ST-RA
N° 11550-2017/TRASU/ST-RA
N° 16171-2017/TRASU/ST-RA
N° 0049136-2017/TRASU/ST-RA
N° 23631-2017/TRASU/ST-RA
N° 0089913-2017/TRASU/ST-RA
N° 02488-2017/TRASU/ST-RA
N° 16661-2017/TRASU/ST-RA
N° 0049602-2017/TRASU/ST-RA

ANEXO 8: Formato de cuadro de Análisis de casos

El presente formato pertenece a la técnica de Análisis de casos.

Este cuadro fue diseñado para un mejor análisis de los datos obtenidos de los sesenta y seis (66) expedientes seleccionados para la presente investigación.

Estos expedientes de quejas y apelaciones fueron seleccionados del periodo 2015-2017 del Departamento de La Libertad.

Asimismo, los criterios establecidos por el investigador, permitió discernir mejor la información para poder arribar a una conclusión en cuanto al problema de investigación.

Por último, en cuanto a las conclusiones e interpretaciones que se han arribado en la presente investigación, ha sido producto de la triangulación realizada por la investigadora cuyas conclusiones se pueden observar en la parte referida a resultado.

QUEJAS

N°	N° de Expediente	Materia	Observaciones del Procedimiento	Acciones tomadas por el Operador	Decisión del TRASU
1	Exp. 00044-2015-TRASU-RQJ	Facturación	Con fecha 22.10.2014 se interpuso reclamación por facturación. Existe acta de notificación bajo puerta con datos erróneos del domicilio destino. Solicitó Nulidad de acta de notificación y Ap. De S.A. Se interpuso queja con fecha 19.12.14	Después de los 7 días de plazo para contestar este recurso, no procedió la operadora Movistar con elevar la queja al Tribunal según art. 50° Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL.	El tribunal procede a resolver la queja como fundada el 8.1.15, sobre las bases de lo afirmado por el usuario Reclamante, según art. 52° Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL. El plazo en primera instancia de notificación vencía 18.12.2014.
2	Exp. 00048-2015-TRASU-RQJ	Facturación	Con fecha 23.09.2014 el usuario procedió a interponer reclamación, pues se	Después de los 7 días de plazo para contestar este recurso, no procedió la	El tribunal procede a resolver la queja el 8.1.15 sobre las bases de los afirmado por el usuario Reclamante,

			desconocen cargos fijos de S/224.93 por no brindarse crédito contratado. Con fecha 16.12.2014	operadora Movistar con elevar la queja al Tribunal según art. 50° Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL.	declarando fundada la queja, ordenando a la operadora proceder con el ajuste o devolución del monto reclamado correspondiente al recibo de agosto de 2014.
3	Exp. 00049-2015-TRASU-RQJ	Facturación	Con fecha 16.10.2014 el usuario procedió a interponer reclamación, pues alega que se le facturó un importe de S/50.33. Con fecha 16.12.2014 se procedió a interponer recurso de queja por falta de respuesta.	Después de los 7 días de plazo para contestar este recurso, no procedió la operadora Movistar con elevar la queja al Tribunal según art. 50° Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL.	El tribunal procede a resolver la queja sobre las bases de los afirmado por el usuario Reclamante, declarando fundada la queja, ordenando a la operadora proceder con el ajuste o devolución del monto reclamado correspondiente al recibo de setiembre de 2014.
4	N° 01181-2015/TR ASU/ST -RQJ	Facturación	Con fecha 20.01.2015 el usuario interpuso reclamación en Claro: i) importe de S/284.31 habiendo un error al consignar 198.00, ii)suspensión de línea por falta de pago de lo no reclamado de factura. Con fecha 31.01.2015 se procedió a interponer recurso de queja por falta de respuesta.	i) Alegó que no estaban obligados a grabar conversaciones de reclamos y no pueden corroborar dicho importe erróneo, ii) Se procedió con el corte del servicio pues quedaba una deuda de 86.51.	i) Se actuó de mala fe con el usuario, pues de no registrar y guardar reclamos telefónicos, debió advertirse en caso de contingencias, ii)Fundada la queja el 18.02.15, en el extremo de lo solicitado, pues la empresa operadora no podrá realizar suspensiones del servicio basadas en la falta de pago de los montos implicados en el reclamo
5	N° 01397-2015/TR ASU/ST -RQJ	Acceso a expediente (acceso a la información)	El usuario interpuso reclamación: El operador no le permitió acceder a su expediente de reclamo, así como	Después de los 7 días de plazo para contestar este recurso, no procedió la operadora	Declarar fundado el recurso de queja de fecha 20.02.2015 pues la empresa operadora Movistar no acreditó en ningún momento

			brindarle copias de resoluciones y notificaciones. Con fecha 05.02.2015 se procedió a interponer recurso de queja por falta de respuesta.	Movistar con elevar la queja al Tribunal según art. 50° Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL.	brindar atención a solicitud de acceso al expediente de reclamo, dificultándole su actuar pertinente en procedimiento.
6	N° 01417-2015/TR ASU/ST -RQJ	Cobro indebido	El usuario interpuso reclamación 3.12.14: Se cobró recibo de setiembre 2014, el cual ya había sido cancelado el 26.11.14 y el 28.11.14 volvió a cancelar dicho recibo por deuda registrada. Con fecha 18.02.2015 se procedió a interponer recurso de queja por falta de respuesta.	Después de los 7 días de plazo para contestar este recurso, no procedió la operadora Movistar con elevar la queja al Tribunal según art. 50° Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL.	Declarar fundado el recurso de queja de fecha 20.02.15, ordenando a la empresa operadora devolver el pago doble efectuado, siempre que se encuentre documentalmente acreditado el doble pago efectuado por el recibo que corresponde al mes de septiembre de 2014
7	N° 02442-2015/TR ASU/ST -RQJ	Acceso a expediente	El usuario solicitó acceso al expediente 3.3.15, así como copia de notificación y resolución de reclamo. Con fecha 09.03.2015 se procedió a interponer recurso de queja por falta de respuesta.	Después de los 7 días de plazo para contestar este recurso, no procedió la operadora Movistar con elevar la queja al Tribunal según art. 50° Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL.	Declarar fundado el recurso de queja el 26.03.2015, pues la empresa operadora Movistar no elevó el recurso de queja, no permitió acceder al reclamante al expediente de reclamo, ni brindar copia de notificación y resolución.
8	N° 00491-2015/TR ASU/ST -RQJ	Facturación	El usuario interpuso reclamación 3.11.14: Se cobró recibo de octubre 2014 pese a ya haber sido cancelado. Con fecha 7.01.2015 se procedió a interponer recurso	Después de los 7 días de plazo para contestar este recurso, no procedió la operadora Movistar con elevar la queja al Tribunal según art. 50°	Declarar fundado el recurso de queja de fecha 22.01.15, ordenando a la empresa operadora ajustar el importe reclamado o devolver el monto.

			de queja por falta de respuesta.	Resolución N° 015-99-CD/OSIPTTEL.	
9	N° 01185-2015/TR ASU/ST -RQJ	Facturación de servicio y suspensión de línea	El usuario interpuso reclamación el 29.11.14 cuestionando importe facturado de Nov2014 y suspensión del servicio pese a reclamo en trámite. de telefonía móvil. Con fecha 16.12.2014 se procedió a interponer recurso de queja por falta de respuesta.	No se realizó de manera correcta la notificación por parte del operador Movistar, según art. 27° Resolución N° 015-99-CD/OSIPTTEL.	Declarar fundado los recursos de queja el 12.02.2015, pues el operador no realizó correctamente la notificación, ordenando reconexión y reajuste de recibo de Nov2014-
10	N° 00052-2015/TR ASU/ST -RQJ	Facturación	Con fecha 23.09.2014 el usuario interpuso reclamación: disconformidad con facturación de Dic2014, pues no reconoció consumo extra. Con fecha 16.12.2014 se procedió a interponer recurso de queja por falta de respuesta.	El operador de Movistar no elevó el recurso de queja dentro de los 7 días hábiles de plazo según art.50° de la directiva N° 015-99-CD/OSIPTTEL	Declarar fundada la queja con fecha 08.01.2015, pues no se elevó el recurso, en aplicación del SAP, Se ordena ajuste o devolución del importe reclamado.
11	N° 07469-2016/TR ASU/ST-RQJ	Contratación no solicitada	Con fecha 25.01.2016 el usuario procedió a interponer reclamación, pues alega que no contrató un servicio de telefonía móvil. Con fecha 14.03.2016 se procedió a interponer recurso de queja por falta de	El operador Movistar, no elevó el recurso de queja dentro del plazo de 3 días hábiles según art. 74° Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTTEL Reclamo el día 25.01. 2016, plazo contestar	El tribunal procede a resolver la queja sobre las bases de lo afirmado por el usuario Reclamante, declarando fundada la queja, ordenando a la operadora anular el importe total adeudado de la línea no contratada, así como la baja del servicio a nombre del

			respuesta.	reclamo 22.02.2016 más días de notificación 29.02.2016.	reclamante.
12	N° 07465- 2016/TR AS/ST- RQJ	Contratación no solicitada	Con fecha 15.01.2016 el usuario procedió a interponer reclamación, pues alega que no contrató un servicio de telefonía móvil. Con fecha 14.03.2016 se procedió a interponer recurso de queja por falta de respuesta.	El operador Movistar, no elevó el recurso de queja dentro del plazo de 3 días hábiles según art. 74° Resolución N° 047-2015- CD/OSIPTEL Reclamo el día 15.01. 2016, plazo contestar reclamo 12.02.2016 más días de notificación 19.02.2016.	El tribunal procede a resolver la queja sobre las bases de lo afirmado por el usuario Reclamante, declarando fundada la queja, ordenando a la operadora anular el importe total adeudado de la línea no contratada, así como la baja del servicio a nombre del reclamante.
13	N° 07437- 2016/TR AS/ST- RQJ	Calidad de Servicio	Con fecha 02.03.2016 el usuario procedió a interponer reclamación, pues alega que tenía problemas de calidad servicio de telefonía móvil. Con fecha 19.03.2016 se procedió a interponer recurso de queja por falta de respuesta.	El operador Movistar, no elevó el recurso de queja dentro del plazo de 3 días hábiles según art. 74° Resolución N° 047-2015- CD/OSIPTEL Plazo contestar reclamo 07.03.2016 más días de notificación 14.03.2016.	Se declara fundado recurso de queja acogiéndose favorablemente la pretensión del reclamante, en aplicación del silencio administrativo positivo. Abonado tiene derecho de resolver contrato en 30 días. Se ordena a operadora remitir pruebas conjuntas y en caso de no solucionar inconvenientes, informar a usuario para decisión.
14	N° 07526- 2016/TR ASU/ST-	Calidad de Servicio	Con fecha 02.03.2016 se interpuso reclamación:	El operador Claro, no elevó el recurso de queja dentro del plazo	Se declara fundado el 05.03.2016 recurso de queja acogiéndose favorablemente la

	RQJ		problemas de calidad servicio de telefonía móvil. Con fecha 14.03.2016 se procedió a interponer recurso de queja por falta de respuesta.	de 3 días hábiles según art. 74° Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL Plazo contestar reclamo 24.03.2016 más días de notificación 02.03.2016.	pretensión del reclamante, en aplicación del silencio administrativo positivo. Abonado tiene derecho de resolver contrato en 30 días. Se ordena a operadora remitir pruebas conjuntas y en caso de no solucionar inconvenientes, informar a usuario para decisión.
15	N° 07911-2016/TR ASU/ST-RQJ	Calidad de servicio y veracidad en la información	Con fecha 10.11.2015 se interpuso reclamación: no se le informó que el uso del WhatsApp solo le serviría para mandar textos. Con fecha 18.03.2016 se procedió a interponer recurso de queja por falta de respuesta	El operador Movistar, no elevó el recurso de queja dentro del plazo de 3 días hábiles según art. 74° Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL Plazo contestar reclamo 13.11.2015 más días de notificación 20.11.2015.	El tribunal procede a resolver la queja el 05.04.2016 sobre las bases de lo afirmado por el usuario Reclamante, declarando fundada la queja, ordenando al abonado tiene derecho de resolver contrato en 30 días.
16	N° 18838-2016/TR ASU/ST-RQJ	Calidad	Con fecha 1.06.16 el usuario interpone reclamación: No calidad en servicio contratado. Con fecha 01.06.16 se interpuso recurso de queja por falta de respuesta.	El operador Movistar, no elevó el recurso de queja dentro del plazo de 3 días hábiles según art. 74° Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL Plazo contestar reclamo 06.06.2016 más días de notificación 13.06.2016.	Declarar fundado el recurso de queja el día 14.06.15, pues el operador no elevó dentro de los 3 días hábiles el recurso. Fundado sobre las bases de lo afirmado por el usuario Reclamante, declarando fundada la queja, ordenando al abonado tiene derecho de resolver contrato en 30 días.

17	N° 25785- 2016/TR ASU/ST- RQJ	Facturación y falta de entrega de recibos.	Se interpuso reclamo con fecha 27.04.16 por facturación no reconocido y falta de entrega de recibos. Con fecha 22.08.16 interpuso recurso de queja por falta de respuesta	El operador Movistar, no se pronunció pese a los 20 días hábiles de responder reclamo, mas 5 días de plazo para notificar, según art. 54° Resolución N° 047-2015- CD/OSIPTEL Plazo contestar reclamo 18.05.2016 más días de notificación 13.07.2016.	Declarar fundado el recurso de queja el día 22.08.16 sobre las bases de lo afirmado por el usuario Reclamante, declarando ordenando la anulación o devolución de importe reclamado, en aplicación de silencio administrativo positivo.
18	N° 13359- 2016/TR ASU/ST- RQJ	No acceso a la Información	Se interpuso reclamo con fecha 27.04.16 porque no le dieron respuesta al informe solicitado sobre “adicionales generados”. Se le cortó la llamada sin dar código de queja vía telefónica. Con fecha 10.05.16 interpuso recurso de queja por falta de respuesta	El usuario no registró de manera pertinente el reclamo en Claro. No procedía el recurso de queja al no haber reclamo oportuno.	Declarar fundada la queja de fecha 5.07.16, pues la operadora no cumplió con lo ordenado en 1° Res. de presentar “Histórico de Transacciones”, siendo imposible descartar lo alegado por Claro. Se ordenó registrar reclamo por facturación de servicio con fecha 10.05.16 y dar trámite pertinente.
19	N° 11418- 2016/TR ASU/ST- RQJ	Facturación	Se interpuso reclamo con fecha 21.12.15 porque no reconocía el importe facturado del mes de diciembre del 2015. Con fecha 8.04.16 interpuso recurso de queja por falta de respuesta	El operador Movistar, no elevó el recurso de queja dentro del plazo de 3 días hábiles según art. 74° Resolución N° 047-2015- CD/OSIPTEL Plazo contestar reclamo 21.01.2016 más días de	Declarar fundado el recurso de queja el día 5.07.16 sobre las bases de lo afirmado por el usuario Reclamante y en aplicación de S.A.P., ordenando devolución o descuento del importe reclamado.

				notificación 27.01.2016.	
20	N° 01265- 2016/TR ASU/ST- RQJ	Facturación	Interpuso reclamo 3.12.15: cuestiona importe de recibo de noviembre 2015. Con fecha 13.01.15 interpuso recurso de queja por falta de respuesta.	El operador Claro, no se pronunció pese a los 20 días hábiles de responder reclamo, mas 5 días de plazo para notificar, según art. 54° Resolución N° 047-2015- CD/OSIPTEL Plazo contestar reclamo 06.01.2016 más días de notificación 13.01.2016.	Declarar fundado el recurso de queja el día 13.01.16 sobre las bases de lo afirmado por el usuario Reclamante y en aplicación de S.A.P., ordenando devolución o descuento del importe reclamado.
21	N° 17350- 2016/TR ASU/ST- RQJ	Calidad y veracidad en la información	Interpuso reclamo 11.05.16: No cuenta con buena red en la zona donde reside, contrató por uso ilimitado de una App y sin datos no dispone de la misma. Con fecha 31.05.16 interpuso recurso de queja por falta de respuesta.	El operador Movistar, no elevó el recurso de queja dentro del plazo de 3 días hábiles según art. 74° Resolución N° 047-2015- CD/OSIPTEL Plazo contestar reclamo 16.05.2016 más días de notificación 23.05.2016.	Declarar fundado el recurso de queja el día 5.7.16 sobre las bases de lo afirmado por el usuario Reclamante y en aplicación de S.A.P., ordenando devolución o descuento del importe reclamado. Se ordena que dentro de los 30 días decida el usuario si resolver el contrato sin cobro de penalidad.
22	N° 01376- 2016/TR ASU/ST- RQJ	Cobro indebido	Interpuso reclamo 21.10.15: Se le llamó para cobrarle importe de 201.00 por mes de junio y 113.00 por mes de julio, dichos importes ya fueron cancelados. Con fecha 31.05.16	El operador Movistar, no se pronunció pese a los 20 días hábiles de responder reclamo, mas 5 días de plazo para notificar, según art. 54°	Declarar fundado el recurso de queja el día 28.12.15 sobre las bases de lo afirmado por el usuario Reclamante y en aplicación de S.A.P., ordenando devolución o descuento del importe reclamado. Se

			interpuso recurso de queja por falta de respuesta.	Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL Plazo contestar reclamo 18.11.2015 más días de notificación 25.11.2015.	ordena que devolver o facturar el importe de ambos meses reclamados.
23	N° 16933-2016/TR ASU/ST-RQ	Suspensión de línea y bloqueo de equipo	Se interpuso reclamo el 26.05.16: No se ejecutó el bloqueo del equipo terminal ni suspensión de servicio. Con fecha 31.05.16 interpuso recurso de queja por falta de respuesta.	El operador Claro, no se pronunció pese a los 3 días hábiles para elevar queja, mas 5 días de plazo para notificar, según art. 54° Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL Plazo contestar reclamo 31.05.2016 más días de notificación 7.06.2016.	Declarar fundado el recurso de queja el día 21.07.16 sobre las bases de lo afirmado por el usuario Reclamante y en aplicación de S.A.P., ordenando suspensión del servicio de la línea ** y bloqueo del equipo terminal asociado a dicha línea.
24	N° 01326-2016/TR ASU/ST-RQJ	Acceso a Expediente	El usuario solicitó acceso al expediente 7.2.16, así como copia de notificación y resolución de reclamo. Con fecha 13.02.2016 se procedió a interponer recurso de queja por falta de respuesta.	Manifestó que la solicitud de acceso a expediente no es reclamo, no amerita ser cuestionado por el Tribunal. Contaba con 7 días para elevar queja, y con 3 días después de solicitud de acceso a expediente.	Declarar fundado el recurso de queja el 4.02.2016, pues la empresa operadora Movistar no permitió acceder al reclamante al expediente de reclamo, ni brindar copia de notificación y resolución. El operador debe cumplir entro de 10 días.
25	N° 25029-2017/TR ASU/ST-RQJ	Facturación.	El usuario presentó reclamación 21.03.17 por factura de Mar2017, por no contar con servicio	El operador Movistar, no se pronunció ante la queja elevada por el usuario 34° del	Declarar fundado el recurso de queja el día 24.08.17 por no dar respuesta, sobre las bases de lo afirmado

			durante 9 días del mes. Con fecha 4.5.17 se interpone recurso de queja.	Reglamento N° 047-2015-CD/OSIPTEL	por el usuario Reclamante y en aplicación de S.A.P., ordenando anular o devolver el importe total reclamado.
26	N° 12187-2017/TR ASU/ST-RQJ	Contratación no solicitada	El usuario presentó reclamación 17.01.17 por factura de Mar2017, por no haber solicitado una nueva móvil a su nombre, Con fecha 16.3.17 se interpone recurso de queja.	El operador Claro, no elevó queja dentro de los 3 días de plazo según 74° del Reglamento N° 047-2015-CD/OSIPTEL	Declarar fundado el recurso de queja el día 24.08.17 sobre las bases de lo afirmado por el usuario Reclamante y en aplicación de S.A.P., ordenando baja definitiva de la línea materia de reclamo y dejar sin efecto deuda generada.
27	N° 18223-2017/TR ASU/ST-RQJ	Negativa a registrar reclamo	El usuario presentó reclamación 4.4.17 pues el operador no le habría permitido interponer reclamo por calidad de servicio vía telefónica. Con fecha 20.4.17 se interpone recurso de queja.	El operador Claro alega que no se consignó de manera correcta algunos datos para el reclamo. No se notificó de manera adecuada. Según art.31° del Reglamento N° 047-2015-CD/OSIPTEL, si el operador observa falta de datos, declara inadmisibles y otorga plazo de 3 días.	Declarar fundada queja de 22.08.2017, por no permitir presentar reclamo por calidad de servicio, se ordenó coordinar con el reclamante para registrar reclamo por tal concepto, siempre no se haya ingresado. No se realizó respectiva notificación.
28	N° 29278-2017/TR ASU/ST-RQJ	Facturación	El usuario presentó reclamación 21.4.17 pues el operador le aseguró descontar por los días de servicio interrumpido. Con fecha 12.06.17 se interpone recurso de queja.	El operador Claro, no elevó queja en los 3 días de plazo.	Declarar fundado el recurso de queja el día 24.08.17 sobre las bases de lo afirmado por el usuario Reclamante y en aplicación de S.A.P., pues no fue elevado el recurso. Ordenando anular o devolver el importe total.

29	N° 08680- 2017/TR ASU/ST- RQJ	Facturación	El usuario presentó reclamación 4.8.16. sobre factura de Jul2016 Con fecha 21.02.17 se interpone recurso de queja.	El operador Movistar, no dio respuesta al reclamo presentado.	Declarar fundado el recurso de queja el día 24.08.17 sobre las bases de lo afirmado por el usuario Reclamante y en aplicación de S.A.P., pues no fue elevado el recurso. Ordenando anular o devolver el importe total.
30	N° 08701- 2017/TR ASU/ST- RQJ	Cobro	El usuario presentó reclamación 28.12.16 por disconformidad con facturación de Nov2014, tomando conocimiento de ello recién en el 2016. Se interpuso queja 21.02.17	El operador Movistar, no dio respuesta ante el reclamo presentado.	Declarar fundado el recurso de queja el día 3.08.17 sobre las bases de lo afirmado por el usuario Reclamante y en aplicación de S.A.P., pues no fue elevado el recurso. Ordenando anular o devolver el importe total.
31	N° 01499- 2017/TR ASU/ST- RQJ	Contratación no solicitada	El usuario presentó reclamación 23.08.16 por no buen servicio durante el mes facturado. Se interpuso queja el 30.12.2016	El operador Claro, cumplió con dar respuesta ante reclamación presentada.	Declarar fundado el recurso de queja el día 22.05.17 sobre las bases de lo afirmado por el usuario Reclamante y en aplicación de S.A.P., pues no fue elevado el recurso. Ordenando baja definitiva de líneas y anular todo importe concerniente.
32	N° 00672- 2017/TR ASU/ST- RQJ	Calidad de servicio	El usuario presentó reclamación 20.12.16 por no reconocer contratación de 10 líneas móviles. Se interpuso queja el 05.01.2017	El operador Claro, no cumplió con dar respuesta ante reclamación interpuesta por usuario.	Declarar fundado el recurso de queja el día 22.05.17 sobre las bases de lo afirmado por el usuario Reclamante y en aplicación de S.A.P., pues no fue elevado el recurso. Ordenando derecho de resolver contrato sin imposición de penalidades.

33	N° 05046- 2017/TR ASU/ST- RQJ	Baja injustificada	El usuario presentó reclamación 20.12.16 por baja injustificada de su línea móvil. Se interpuso queja el 14.12.2016	El operador Movistar, no elevó queja en los 3 días de plazo.	Declarar fundado el recurso de queja el día 12.04.17 sobre las bases de lo afirmado por el usuario Reclamante y en aplicación de S.A.P., pues no fue elevado el recurso. Ordenando reactivación de misma línea y beneficios.
34	N° 00147- 2017/TR ASU/ST- RQJ	Cobro de servicio	El usuario presentó reclamación 14.10.16 por cobro de servicio generado por baja no atendida. Se interpuso queja el 14.12.2016	El operador Movistar, no dio respuesta ante reclamación interpuesta por usuario.	Declarar fundado el recurso de queja el día 12.04.17 sobre las bases de lo afirmado por el usuario Reclamante y en aplicación de S.A.P., pues no fue elevado el recurso. Ordenando anular o considerar cancelado el importe y registrar baja definitiva del servicio.
35	N° 00062- 2017/TR ASU/ST- RQJ	Baja de servicio	El usuario presentó reclamación 17.11.16 por bajo no atendida de línea móvil. Se interpuso queja el 30.12.2016	El operador Claro, no elevó cargo de notificación que acredite que fue notificada.	Declarar fundado el recurso de queja el día 12.04.17 sobre las bases de lo afirmado por el usuario Reclamante y en aplicación de S.A.P., por falta de respuesta. Ordenando registrar baja de servicio y anular todo cobro generado posterior a ésta.

APELACIONES					
N°	N° de Expediente	Materia	Observaciones del Procedimiento	Acciones tomadas por el Operador en apelación	Decisión del TRASU
36	N° 00132-2015/TRA SU/ST-RA	Cobro indebido	El usuario reclamó por: cobro del servicio por el importe de S/.97.73 nuevos soles. La apelación a la resolución de 1ra instancia fue de fecha 15.12.2014.	La operadora Movistar, no elevó dentro del plazo de 10 días el recurso al Tribunal, según la Res. N° 015-99-CD/OSIPTTEL.	Fundada apelación 19.01.2015, revocar resolución emitida por operador. Lo solicitado fue acogido favorablemente por este Tribunal. Ajustar la facturación, o en su caso, devolver al reclamante el importe correspondiente
37	N° 01409-2015/TRA SU/ST-RA	Baja de servicio	El usuario reclamó por: solicitó baja de servicio el 12.12.2014. La apelación a la resolución de 1ra instancia con fecha	La operadora Movistar, no elevó dentro del plazo de 10 días el recurso al Tribunal, según la Res. N° 015-99-CD/OSIPTTEL.	Fundado recurso de apelación con fecha 10.02.2015, pues al no elevar el recurso al Tribunal, la operadora de Movistar, se presume reconsideración por parte de la misma.
38	N° 01813-2015/TRA SU/ST-RA	Facturación por consumos adicionales	El usuario interpone una reclamación: no reconoce consumos adicionales en la última llamada y el límite de crédito, pues no se le informó de fecha	El reclamante contaba con servicio desde 6.11.14 al 5.12.14, consumió su crédito. No se registró avería durante periodo reclamado. En detalle de	Declarar fundado el recurso con fecha 17.03.15, y revocar Res. 1ra instancia, pues el operador de Movistar no cumplió con presentar "mecanismos de contratación del

			6.11.14 al 5.12.14. No realizó consumo pues se le había cortado servicio.	llamada se verifica servicio operativo	servicio". A última llamada y condiciones de límite debieron ser informadas al reclamante en la contratación.
39	N° 02592-2015/TRA SU/ST-RA	Facturación	Presentó reclamación 5.12.14 por disconformidad de recibos de setiembre y octubre del 2014, pues reportó averías sin obtener solución.	El operador Movistar elevó Resolución de primera instancia, así como acta de notificación de fecha 26.12.14	Declarar fundada la apelación el 05.03.15 pues el cargo de notificación contenía datos distintos al acta de Verificación de Osiptel. Revocar resolución de 1ra instancia y reajustar o devolver montos facturados.
40	N° 22657-2015/TRA SU/ST-RA	Facturación	El usuario interpuso reclamación 5.8.15 por facturación de mes de agosto del 2015, habiendo reportado robo de equipo un mes antes. Se facturó un recibo sin uso de servicio.	En contestación de reclamo, el operador señaló que no se registró avería, ni cortes. En apelación no demostró si el servicio se encontraba o no operativo durante el mes materia de reclamo.	El Tribunal declara fundada la apelación 19.09.15, toda vez que Movistar no se demostró servicio operativo durante mes reclamado. Se ordenó revocar Res. de operador, acogiéndose a S.A.P. y devolver importe.
41	N° 19926-2015/TRA SU/ST-RA	Cobro indebido	El usuario presentó reclamación el 17.08.16: no reconoce el importe cobrado S/.68.05, pues solicitó con anterioridad la baja del servicio. Con fecha 22.09.15 interpone recurso de apelación	Resolvió el reclamo, declarando infundo. Movistar no reconoció ningún extremo del reclamo. Realizó la notificación con fecha 21-09.15, cargos de notificación bajo puerta 14 de agosto.	El tribunal declara fundada la apelación el 3.11.15, pues no se realizó de manera correcta la notificación. Cuando usuario interpuso apelación ya operó S.A.P. Ordenó ajustar facturación o devolver el importe.

42	N° 21940-2015/TRA SU/ST-RA	Facturación	El usuario interpone reclamación porque se le facturó 180.00, siendo su cargo fijo 150.00, por lo cual no pudo cancelar la factura Interpuso apelación el 3.10.15.	<p>En respuesta al reclamo, refirió que el usuario interpuso reclamación después del mes de facturación, hubo consumo normal de servicio sin cortes o averías.</p> <p>En descargos de apelación alegó que migró de plan y renovó equipo, contratado con firma en señal de aceptación.</p>	El Tribunal declara fundada la apelación el 17.11.15, pues el operador Claro no presentó “mecanismo de contratación del servicio móvil denominado plan Conexión Plus 180” donde se acredita voluntad de contratación. Ordenó revocar resolución, devolver el importe reclamado a reajustar facturación.
43	N° 24093-2015/TRA SU/ST-RA	Facturación	El usuario interpuso reclamación por 10.08.15 por disconformidad en exceso de plan corto 30. Reclama factura de mayo 2015, pues no tuvo servicio. El 23.10.15 se interpuso apelación.	Resolvió el reclamo, declarando infundo. No reconoció ningún extremo del reclamo. Realizó la notificación con fecha 14,09.15, cargos de notificación bajo puerta 12 de agosto.	Declarar fundada la apelación el 1.12.15, pues el operador Movistar, no realizó segunda visita para correcta notificación, por lo que no se tiene certeza del conocimiento del usuario. A interposición de recurso, había operado ya S.A.P. Se ordenó ajuste de factura o devolución de importe.
44	N° 17564-2015/TRA SU/ST-RA	Facturación	Usuario interpuso reclamación: disconformidad con factura de llamada de larga distancia en recibo de julio 2015. Interpuso recurso de apelación el 4.09.15	<p>Respondió reclamo aduciendo: se realizó llamada a larga distancia usando sistema “llamada por llamada”</p> <p>Respondió apelación: Acreditó el detalle de las llamadas, la factura</p>	Declarar fundada la apelación el 0.10.15, pues el operador de Claro omitió acreditar cortes, suspensiones o averías del servicio. Ordenó revocar resolución del operador y ajustar factura o devolver el

				es por cada llamada efectiva.	monto.
45	N° 24935-2015/TRA SU/ST-RA	Cobro de servicio	Usuario interpuso reclamación el 19.10.15 por cobro de un servicio no contratado. Interpuso apelación el 29.10.2015	Resolvió el reclamo, declarando infundo. No reconoció ningún extremo del reclamo. Realizó la notificación de resolución al reclamo de manera virtual	Declarar fundada la apelación el 10.12.15, pues el operador Movistar, no realizó segunda visita para correcta notificación, por lo que no se tiene certeza del conocimiento del usuario. A interposición de recurso, había operado ya S.A.P. Se ordenó ajuste de factura o devolución de importe.
46	N° 02685-2015/TRA SU/ST-RA	Facturación	Usuario interpuso reclamación porque No contrató servicio de llamada larga distancia por 26.55, por ello no hizo uso de servicio del recibo de enero 2014. Anexó expediente donde procedió su reclamo por contratación fraudulenta de la misma línea. Interpuso apelación el 18.01.2015	Resolvió el reclamo el operador de Claro, declarando infundo. Según el registro de llamadas, se realizó dicha llamada por el abonado. Por lo cual solicito "llamada por llamada". En apelación ratifico lo de 1ra instancia. Realizó la notificación de resolución al reclamo de manera virtual	Declarar fundada la apelación el 12.03.15, en base al antecedente citado por el usuario de contratación fraudulenta. No pronunciamiento oportuno. Se ordenó revocar resolución 1ra instancia, y reajustar importe de enero 2014 o devolver lo facturado.
47	N° 06345-2015/TRA SU/ST-RA	Facturación de consumos adicionales	Usuario interpuso reclamación el: No contrató servicios adicionales por 90.00, por ello no hizo uso de servicio del recibo	Resolvió el reclamo, declarando infundo. Según el registro de consumo, se evidenció el mismo.	Declaró fundado el recurso de apelación del --, pues operador de Movistar no elevó apelación. Se ordenó revocar sentencia de

			de febrero 2015. Interpuso apelación el 22.04.2015	No elevó apelación dentro del plazo establecido de 10 días.	1ra Instancia y reajustar importe de febrero, o devolución de lo facturado.
48	Exp. 04506-2016/TRA S/ST-RA	Cobro indebido del servicio	Con fecha 11.12.2015 el usuario procedió a interponer reclamación: solicitó baja de un servicio, sin embargo se facturó dicho mes. Contrató un servicio de telefonía móvil.	El operador señaló con fecha 18.12.2016 que emitió resolución en 1ra instancia sobre el consumo del periodo facturado. Demostró la notificación de la misma.	Fundado recurso, pues operador Claro pretende acreditar cumplimiento de acto de notificación, sin consignar relación entre tercer receptor y destinatario, siendo imposible acreditar conocimiento del reclamante. El tribunal procede a resolver como fundada la queja sobre las bases de lo afirmado por el reclamante y Revocar resolución de 1ra instancia.
49	Nº 52317-2016/TRA SU/ST-RA	Facturación	Interpuso reclamación el 19.10.2016: disconformidad por cargo adicional de datos teniendo servicio tome de consumo. Con fecha 29.11.16 se interpuso apelación	El operador Claro contestó reclamación, declarándola infundada. Se solicitó el audio que contiene reclama, para análisis en apelación, no siendo remitido por el operador. El operador elevó acuse de recibo como constancia de notificación, siendo que usuario no autorizó dicha vía de notificación.	Declarar fundado recurso de apelación del 18.07.2017, en aplicación de S.A.P por no realizar la correcta notificación. Se ordenó anular facturación o revolver importe.

50	N° 15241-2016/TRA SU/ST-RA	Suspensión indebida de servicio y bloqueo de equipo	Usuario interpuso reclamación el 25.04.2016: suspensión indebida de servicio telefónico y bloqueo de equipo móvil por uso prohibido. El 9.5.16 1ra apelación pese a corresponder supuesta queja por falta de respuesta. 24.05.16 usuario realiza apelación.	.El recurso de apelación de fecha 9.5.16 es considerado por el operador como primer reclamo declarando 11.5.16 infundado, alegando que el corte y bloqueo fue por proceder de establecimiento penitenciario y no podría realizar reactivación de servicio.	Declarar fundada la apelación el 21.07.16, en cuanto si existió un reclamo previo al 9.5.16 y Movistar pudo acogerse a S.A Negativo por contravenir interés público. El 9.5.16 se interpuso por el usuario apelación ante negativa, el operador perdía competencia de resolver. Se ordenó reactivar servicio.
51	N° 13749-2016/TRA SU/ST-RA	Cobro indebido	Se interpuso reclamo por descuento indebido de 30.00, pues durante ese periodo, inconveniente con calidad de servicio.	Han transcurrido más de 5 días hábiles para elevar la apelación al TRASU según art. 61 del Reglamento Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTTEL.	Declarar fundado recurso de apelación, pues al no haber elevado respectivamente el recurso, el operador de Movistar. Se ordenó asignar el monto reclamado, conforme lo alegado.
52	N° 00127-2016/TRA SU/ST-R	Facturación	Se interpuso reclamo el 26.05.16: Contaba con problemas en calidad de servicio. Con fecha 26.12.15 interpuso recurso de apelación.	Resolvió el reclamo y se notificó debidamente según el "Histórico de Lecturas", sin embargo la notificación electrónica figura como entregado mas no como revisado. En expediente no obra constancia de notificación al reclamante.	Declarar fundado recurso de apelación el 4.2.16 por no notificar Movistar debidamente al reclamante, pues no tuvo conocimiento de pronunciamiento de operadora. Se ordenó revocar resolución 1ra instancia y ajustar conceptos reclamados
53	N° 51315-2016/TRA SU/ST-	Facturación	Interpuso reclamación el usuario el 2.6.2016,	Contestó reclamo el operador de Claro	Declarar fundado recurso de apelación

	RA		alegando que se le pretende cobrar monto que sobrepasa lo contratado con el operador.	declarándolo infundado y notificando vía correo electrónico. El operador de Claro adjuntó constancia de acuse de recibo de notificación al exp. Al no recibir acuse de recibo, debió notificar personalmente.	de 18.7.2017, en aplicación de S.A.P por no notificar de manera correcta. Ordenar anular facturación del mes reclamado o devolver importe excesivo.
54	N° 52356-2016/TRA SU/ST-RA	Facturación	Interpuso reclamación el 19.10.2016 pues indicó inconvenientes con el servicio para realizar llamadas, indicándole que no cobrarían por dicho mes. Con fecha 29.11.16 se interpuso apelación	El operador Movistar contestó reclamación, declarándola infundada, aduciendo que se notificó por correo electrónico. En audios se comprueba mención de dirección de domicilio más no de email. Movistar no notificó ni demostró el acto válidamente.	Declarar fundado recurso de apelación del 18.07.2017, en aplicación de S.A.P por no notificar de manera correcta. Se ordenó anular facturación o devolver importe.
55	N° 53646-2016/TRA SU/ST-RA	Facturación	Interpuso reclamación: se cuestiona facturación de Oct2016, correspondiendo pagar solo 109.90, más no el exceso. Con fecha 18.11.2016 se interpone recurso de apelación.	Declaró el operador Movistar infundada la reclamación. Teniendo 5 días para elevar la apelación al TRASU según art 68°según Reglamento N° 047-2015-CD/OSIPTTEL, no lo realizó.	Declarar fundado recurso de apelación del 18.07.2017, en aplicación de S.A.P por no elevar recurso oportuno. Se ordenó anular facturación o devolver importe
56	0033990-2017/TRA SU/ST-RA	Facturación	Con fecha 20.02.2017 se interpuso reclamo por un exceso en cobro del servicio,	El operador de Claro se le solicitó elevar adicionales de datos por dicho importe, así como se verifica	Declaró fundado el recurso de apelación por facturación de consumo adicional de datos. NO elevó

			siendo el plan de S/39 soles y procediéndose a cobrar un exceso de S/.65.91. El usuario migró del plan sin solicitar discontinuidad del Tope de Consumo Cero.	el detalle del consumo completo del servicio, sin interrupción alguna. Se procedió a declarar infundado por dicho importe.	información suficiente.Revocar resolución del operador, ordenando anulación de facturación o revolver dicho importe.
57	N° 55848-2017/TRASU/ST-RA	Facturación por baja de servicio	Interpuso reclamación: se cuestiona facturación de Mar2017, habiendo solicitado baja del servicio en Ene2017.Con fecha 31.05.2017 se interpone recurso de apelación.	Declaró el operador Movistar infundada la reclamación. Teniendo 5 días para elevar la apelación al TRASU según art 68°según Reglamento N° 047-2015-CD/OSIPTEL, no lo realizó.	Declarar fundado recurso de apelación del 31.08.2017, en aplicación de S.A.P por no elevar recurso. Se ordenó anular facturación o devolver importe
58	N° 0040005-2017/TRASU/ST-RA	Facturación	Interpuso reclamación: se cuestiona facturación de Ene2016, indicando desconocer cargo proporcional que nunca solicitó o informó. Con fecha 18.11.2016 se interpone recurso de apelación.	El operador Movistar declaró infundada la reclamación realizada en primera instancia. El cargo de notificación elevado no contiene los datos correctos según otro Exp. del usuario.	Declarar fundado recurso de apelación del 09.11.2017, en aplicación de S.A.P por no cumplir con notificación Se ordenó revocar Res., anular la facturación o revolver el importe.
59	N° 11550-2017/TRASU/ST-RA	Facturación	Interpuso reclamación: se cuestiona facturación de Oct2016, indicando inconvenientes con servicio de llamadas. Con fecha 2.02.2017 se interpone recurso de apelación.	El operador Movistar declaró infundada la reclamación. El reclamante autorizó notificación por email. El operador notificó bajo modalidad distinta.	Declarar fundado recurso de apelación del 20.07.2017, en aplicación de S.A.P por no cumplir con notificación Se ordenó revocar Res., anular la facturación o revolver el importe.

60	N° 16171-2017/TRA SU/ST-RA	Cobro indebido por reintegro de descuento de equipo	Interpuso reclamación: disconformidad con cobro de equipo móvil, importe de 60,74, pues le informaron que solo pagaría 2.00 soles, más no reintegro. Con fecha 2.02.2017 se interpone recurso de apelación.	El operador de Claro declaró infundada la reclamación, pues el reclamante solicitó migración de plan con renovación. Demostró contrato con firma y huella. No remitió informes de la oferta y renovación de equipo, así como contratación adicional del equipo.	Declarar fundado recurso de apelación el 3.8.2017, pues la operadora no elevó los suficientes medios probatorios. Revocar resolución de 1ra instancia, ordenándose ajustar importe del reintegro de precio de equipo y revertir efectos que haya ocasionado en historial crediticio.
61	N° 0049136-2017/TRASU/ST-RA	Facturación	Interpuso reclamación: se cuestiona facturación de Mar2017, indicando que se había solicitado baja de servicio con anterioridad. Con fecha 18.4.2017 se interpone recurso de apelación.	El operador Movistar declaró infundada la reclamación. Teniendo 5 días para elevar la apelación al TRASU según art 68°según Reglamento N° 047-2015-CD/OSIPTTEL, no lo realizó.	Declarar fundado recurso de apelación del 09.11.2017, en aplicación de S.A.P por no haber cumplido con plazos, Se ordenó anular facturación o devolver importe
62	N° 23631-2017/TRA SU/ST-RA	Cobro de servicio	Interpuso reclamación: disconformidad con el cobro de servicio por pago no procesado de Nov2016, indicando que se había pagado por adelantado el recibo. Con fecha 9.3.2017 se interpone recurso de apelación.	El operador Movistar declaró infundada la reclamación. El reclamante autorizó notificación por email, lo cual no se acreditó por el operador. Procediendo a notificar bajo modalidad distinta.	Declarar fundado recurso de apelación del 24.08.2017, en aplicación de S.A.P. por no haber cumplido con respectiva notificación. Se ordenó anular facturación o devolver importe
63	N° 0089913-2017/TRA SU/ST-RA	Facturación	Interpuso reclamación: disconformidad con la facturación de consumo	El operador de Claro en 1ra instancia declaró infundada reclamación, alegó no tener	Declarar fundado recurso de apelación del 30.11.2017, por falta de medios probatorios

			adicional de datos(cuenta con tope de datos) y haber tenido inconveniente con el servicio May2017 Con fecha 9.3.2017 se interpone recurso de apelación.	conocimiento de reclamo por calidad según “histórico de reclamos” y que usuario tiene “tope de consumo automático” lo cual genera costos adicionales. El operador omitió elevar “histórico de reclamos” y “tope de consumo automático”	pertinentes art.3° Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL. Se ordenó revocar resolución 1ra Instancia, anular la facturación o devolver el importe correspondiente.
64	N° 02488-2017/TRASU/ST-RA	Cobro de servicio y suspensión de servicio	Interpuso reclamación: disconformidad con el cobro de servicio por pago no procesado de Nov2016 de 85.00 indicando que canceló su línea el 7.12.16 y el 13.12 le cortaron el servicio. Nuevamente presentó corte el 26.12, solicitando al operador rectificación de pago y reactivación de línea.	Claro declaró infundado el reclamo en primera instancia. La última suspensión se generó porque el reclamo fue días después de facturación. No se pronunció en Res. de 1ra instancia con respecto a cobro de servicio por pago no procesado y en cuanto a la reconexión, no presentó de manera oportuna los medios probatorios solicitados por la Sala “histórico de pedidos”	Se declaró fundado el recurso de apelación el 24.07.17 con respecto i)cobro de pago no procesado, acogiéndose a SAP y revocando resolución, considerándose por cancelada la deuda y ii)por suspensión de servicio de 4.01.17, revocando resolución y ordenando reconexión de servicio.
65	N° 16661-2017/TRASU/ST-RA	Facturación	Usuario interpuso reclamación: cuestionó facturación de Nov2016 y migración de 189.00 a 215.00. Con fecha 19.12.16 interpuso	El operador Claro declaró infundada la reclamación. Teniendo 5 días para elevar la apelación al TRASU según art 68°según Reglamento N° 047-2015-CD/OSIPTEL, no lo realizó.	Declarar fundado recurso de apelación del 09.11.2017, en aplicación de S.A.P por no haber cumplido con elevar, Se ordenó anular facturación o devolver importe, así como brindar retorno

			apelación.		al plan anterior.
66	N° 0049602- 2017/TRAS U/ST-RA	Facturaci ón	Usuario interpuso reclamación: cuestionó facturación de Ene2017 pues alega tener plan control Con fecha 06.03.17 interpuso apelación.	El operador Claro declaró infundada la reclamación. Teniendo 5 días para elevar la apelación al TRASU según art 68°según Reglamento N° 047- 2015-CD/OSIPTEL, no lo realizó.	Declarar fundado recurso de apelación del 23.11.2017, en aplicación de S.A.P por no haber cumplido con elevar, Se ordenó anular facturación o devolver importe.