

**Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones**

**RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N° 015-99-CD-OSIPTTEL**

(\*) De conformidad con el [Artículo Único de la Resolución de Presidencia N° 002-2001-PD-OSIPTTEL](#), publicada el 23-01-2001, se declara que corresponde al TRASU resolver en última instancia administrativa, los reclamos formulados al amparo de las normas contenidas en la presente Resolución.

CONCORDANCIAS: [R. N° 01-99-MP-TRASU-OSIPTTEL](#)

[R. N° 001-2006-MP-TRASU-GUS-OSIPTTEL \(Medios Probatorios que serán Actuados por las Empresas Operadoras\)](#)  
[Expediente N° 382-2007-TRASU-GUS-RA \(Declaran fundado recurso de apelación interpuesto contra la Res. N° RES-767-R-A-063769-06-P, sobre facturación de renta mensual Speedy\)](#)

Lima, 23 de julio de 1999

**VISTO** el Proyecto de Directiva que establece las normas aplicables para los procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones y su exposición de motivos;

CONSIDERANDO:

Que, el inciso 3) del Artículo 77 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-93-TCC, dispone que es función fundamental de OSIPTTEL expedir directivas procesales para solucionar y resolver los reclamos de los usuarios de los servicios;

Que, el inciso d) del Artículo 8 de la Ley N° 26285 establece que es función de OSIPTTEL conocer administrativamente las reclamaciones de los concesionarios y de los usuarios; y la Tercera Disposición Final y Transitoria de la referida Ley establece que el OSIPTTEL será competente exclusivamente para los servicios públicos de telecomunicaciones;

Que, los incisos c) y d) del Artículo 16 del Reglamento de OSIPTTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 62-94-PCM, disponen que el OSIPTTEL, en uso de su potestad regulatoria y normativa, deberá dictar Reglamentos referidos a los mecanismos procesales para la atención de reclamos de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones a ser aplicados por las empresas operadoras y a la atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones en caso hayan sido denegados por las empresas operadoras;

Que, el Artículo 13 del Reglamento de OSIPTTEL dispone que constituye requisito de validez de los Reglamentos el haber sido prepublicados en el Diario Oficial El Peruano, con la finalidad de recoger las contribuciones y aportes que realicen los agentes involucrados en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones y del público de general;

Que, con fecha 31 de marzo de 1999 se publicó en el Diario Oficial El Peruano el Proyecto de Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones y su exposición de motivos, conforme lo dispuso la Resolución de Presidencia N° 026-99-PD/OSIPTTEL de fecha 30 de marzo de 1999;

Que, se han recibido y evaluado los comentarios realizados al Proyecto;

Que, atendiendo a la necesidad de que la presente norma sea de fácil comprensión para los usuarios en general, se ha elaborado una guía de orientación, la misma que explica las principales características del procedimiento y contiene formatos para la presentación de reclamos y recursos;

Estando a lo acordado por el Consejo Directivo en la sesión de fecha 30 de junio de 1999;

SE RESUELVE:

**Artículo Primero.-** Aprobar la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, su exposición de motivos y la guía de orientación a los usuarios, textos que forman parte de la presente resolución.

**Artículo Segundo.-** La presente resolución entrará en vigencia a los noventa (90) días calendario a ser contados a partir de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Comuníquese, publíquese y archívese.

JORGE KUNIGAMI KUNIGAMI

Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL

**DIRECTIVA QUE ESTABLECE LAS NORMAS APLICABLES A LOS PROCEDIMIENTOS DE ATENCION DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

**TITULO I**

**PRINCIPIOS POR LOS QUE SE RIGEN LOS PROCEDIMIENTOS DE ATENCION A LOS RECLAMOS DE USUARIOS**

**Artículo 1.- Principios por los que se rige el procedimiento de atención de reclamos de usuarios.-**

En la tramitación de los Procedimientos de Atención y Solución de los Reclamos de Usuarios, rigen los siguientes principios:

1. Principio de Celeridad: Los reclamos de los usuarios deberán ser atendidos y solucionados sin exceder el plazo fijado para los mismos.

2. Principio de Economía Procesal: Los reclamos de los usuarios deberán ser atendidos y solucionados tendiendo a una reducción de los actos procesales, pero sin afectar el carácter imperativo de las actuaciones que así lo requieran.

3. Principio de Simplicidad: Los procedimientos de reclamos de usuarios deberán ser atendidos y solucionados con las formalidades mínimas siempre que aseguren la adecuada protección a los derechos del usuario reclamante.

4. Principio de Transparencia: Los reclamos de los usuarios deberán ser atendidos y solucionados, garantizando el acceso de éstos al expediente y a la información sobre el procedimiento, en cualquier etapa del mismo.

5. Principio de No - discriminación: En los procedimientos de reclamos, no se discriminará entre los usuarios de servicios similares, evitando así que la desigualdad entre los usuarios afecte el desarrollo o el resultado del procedimiento.

6. Principio de Responsabilidad: Los órganos establecidos en los procedimientos de reclamos como competentes para la tramitación de los reclamos, son responsables de los actos procesales que emitan, sin perjuicio de la responsabilidad que les compete a las empresas operadoras.

7. Principio de Gratuidad: Los procedimientos de reclamos de usuarios se conducirán de manera gratuita.

8. Principio de Presunción de veracidad: En los procedimientos de reclamos de usuarios, se presume que los usuarios dicen la verdad sobre su identidad y su condición de usuario del servicio.

9. Principio de la eliminación de exigencias o formalidades costosas: Queda eliminada la exigencia de presentación de documentos que contengan información que la propia entidad que los solicita posea o deba poseer.

10. Principio de subsanación: En los procedimientos de reclamos de usuarios, los órganos establecidos para atender los mismos, que adviertan errores u omisiones en el procedimiento, deberán encausarlos de oficio.

11. Principio de vinculación y formalidad: Las normas procesales y las formalidades contenidas en la presente Directiva, son de carácter imperativo, sin embargo se podrá adecuar su exigencia al logro de los fines del procedimiento y siempre que sea en beneficio del usuario.

## **TITULO II**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

#### **Artículo 2.- Objetivo**

La presente Directiva Procesal, en adelante "Directiva", establece las normas procesales que obligatoriamente deberá aplicar toda empresa operadora que preste uno o más servicios públicos de telecomunicaciones para la atención y solución de los reclamos de usuarios.

Asimismo, rige la actuación del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), a través del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, en adelante "TRASU", con relación a su potestad de conocer como última instancia administrativa los reclamos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

#### **Artículo 3.- Alcance**

La presente Directiva es de aplicación obligatoria para todas las empresas operadoras que presten servicios públicos de telecomunicaciones salvo las empresas que prestan arrendamiento de circuitos para los reclamos por problemas de fallas y calidad del servicio, que se rigen por el procedimiento establecido en la norma específica.

#### **Artículo 4.- Vía previa obligatoria ante las empresas operadoras**

La vía administrativa previa ante las propias empresas operadoras es obligatoria y de responsabilidad del órgano al que ellas asignen competencia para tal efecto. Sin perjuicio de lo anterior, las empresas operadoras son las responsables ante los usuarios y el OSIPTEL.

El TRASU no admitirá reclamos de usuarios que no estén referidos a procedimientos culminados ante los órganos establecidos por las empresas operadoras, de conformidad con las reglas de sus respectivos procedimientos internos y con las contempladas en la presente Directiva Procesal.

#### **Artículo 5.- Sujetos activos**

Pueden interponer los reclamos y recursos administrativos, a los que se refiere la presente Directiva Procesal, los abonados titulares o usuarios, a quienes en esta Directiva se les denomina indistintamente "usuarios". La condición de usuario, en el caso de quienes no son abonados titulares del servicio objeto del reclamo, queda acreditada mediante la presentación del recibo objeto del reclamo o del último recibo que hubiere recibido.

Asimismo, las personas que hayan solicitado la instalación o activación de un servicio público de telecomunicaciones tienen capacidad para interponer y tramitar un reclamo.

Las asociaciones de usuarios podrán interponer los reclamos en representación de sus asociados y de las personas que les hubieran conferido poder conforme al Artículo 6 de la presente Directiva.

#### **Artículo 6.- Poder especial y poder general**

El usuario podrá designar un representante con poderes suficientes para interponer y tramitar su reclamo. El poder a otorgarse puede ser especial o general.

Se requiere poder especial formalizado mediante documento privado, con firma legalizada ante el notario público para desistirse, allanarse, conciliar, transigir, someter a arbitraje la pretensión, efectuar el cobro del dinero proveniente de las devoluciones efectuadas por las empresas operadoras y solicitar u ofrecer como medio de prueba el conocimiento detallado del tráfico cursado, originado o destinado al servicio en torno al cual versa el reclamo.

Se requiere poder general formalizado mediante carta poder simple para todos los actos relacionados a la tramitación del expediente diferentes a los mencionados en el párrafo anterior.

#### **Artículo 7.- Defensa sin abogado**

En el curso del procedimiento administrativo ante las empresas operadoras o ante el TRASU no es obligatoria la intervención de abogado.

#### **Artículo 8.- Derechos y gastos del procedimiento**

Los reclamos interpuestos y demás recursos que se interpongan dentro del ámbito de aplicación de la presente norma, no estarán sujetos al pago de derechos de ningún tipo.

#### **Artículo 9 - Suspensión del acto o de la resolución recurrida**

*La interposición de reclamos y recursos a que se refiere esta Directiva dejará en suspenso la ejecución de los actos reclamados, los derivados de estos, o de las resoluciones recurridas; los*

que quedarán supeditados a lo que se resuelva mediante resolución que quede firme o que hubiere causado estado. (\*)

(\*) Artículo modificado por el [Artículo 1 de la Resolución de Consejo Directivo N° 030-2004-CD-OSIPTEL](#), publicada el 31-03-2004, cuyo texto es el siguiente:

**“Artículo 9.- Suspensión del acto o de la resolución recurrida**

La interposición de reclamos y recursos a que se refiere esta Directiva dejará en suspenso la ejecución de los actos reclamados, los derivados de estos, o de las resoluciones recurridas; los que quedarán supeditados a lo que se resuelva mediante resolución que quede firme o que hubiere causado estado.

La disposición contenida en el párrafo anterior no es de aplicación, bajo responsabilidad de la empresa operadora, a aquellos reclamos que resulten improcedentes por no encontrarse comprendido el objeto de los mismos dentro de las materias contempladas en el artículo 18 de la presente Directiva. Para estos efectos se deberá calificar como improcedente aquellos supuestos que hubieren sido considerados como tales en un precedente de observancia obligatoria aprobado por el TRASU.”

**Artículo 10 - Pagos y condicionamiento del reclamo**

*Las empresas operadoras no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados, al pago previo de la retribución correspondiente al objeto del reclamo.*

*En ningún caso mientras el reclamo no haya sido resuelto y el usuario hubiere cumplido con el pago de la parte no reclamada, la empresa operadora podrá suspender la prestación del servicio, exigir el pago o resolver el contrato de abonado, a no ser que se proceda lícitamente a tal medida como consecuencia de hechos ajenos a la materia del reclamo. (\*)*

(\*) Párrafo modificado por el [Artículo Segundo de la Resolución de Consejo Directivo N° 015-2002-CD-OSIPTEL](#), publicada el 04-05-2002, cuyo texto es el siguiente:

*“Luego de presentado un reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido, la empresa operadora no podrá suspender la prestación del servicio, exigir el pago, resolver el contrato de abonado o incurrir en cualquier acción que infrinja el Artículo 14 del Decreto Legislativo N° 716, salvo que se proceda lícitamente a tal medida como consecuencia de hechos ajenos a la materia del reclamo o cuando el usuario no hubiere cumplido con el pago de la parte no reclamada.” (\*)*

(\*) Artículo modificado por el [Artículo 2 de la Resolución de Consejo Directivo N° 030-2004-CD-OSIPTEL](#), publicada el 31-03-2004, cuyo texto es el siguiente:

**“Artículo 10.- Pagos y condicionamiento del reclamo**

Las empresas operadoras no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados, al pago previo de la retribución correspondiente al objeto del reclamo.

Luego de presentado un reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido, la empresa operadora no podrá suspender la prestación del servicio, exigir el pago, resolver el contrato de abonado o incurrir en cualquier acción que infrinja el artículo 14 del Decreto Legislativo N° 716, salvo que se proceda lícitamente a tal medida como consecuencia de hechos ajenos a la materia del reclamo o cuando el usuario no hubiere cumplido con el pago de la parte no reclamada.

Las disposiciones contenidas en los párrafos anteriores no son de aplicación, bajo responsabilidad de la empresa operadora, a aquellos reclamos que resulten improcedentes por no encontrarse comprendido el objeto de los mismos dentro de las materias contempladas en el artículo 18 de la presente Directiva. Para estos efectos se deberá calificar como improcedente aquellos supuestos que hubieren sido considerados como tales en un precedente de observancia obligatoria aprobado por el TRASU.”

#### **Artículo 11.- Facturación e intereses**

En los casos de reclamos por facturación, que se declaren fundados, las empresas operadoras dejarán sin efecto la facturación del monto reclamado y reconocerán, de ser el caso, los intereses devengados desde la fecha en que se efectuó el pago del monto reclamado hasta el momento que se realice la devolución o se ponga a disposición del usuario el monto pagado.

En caso contrario, el usuario deberá abonar a la empresa el monto adeudado así como los intereses devengados desde la fecha de vencimiento de la obligación hasta el momento que se realice el pago.

La tasa de interés aplicable será la tasa de interés legal.

Las devoluciones que deban cumplir las empresas operadoras, serán deducidas en los recibos siguientes, o en su defecto, deberá acordarse o determinarse el mecanismo de devolución.

#### **Artículo 12.- Difusión**

Las empresas operadoras tienen la obligación de informar verbalmente y difundir a través de la colocación en un lugar visiblemente notorio por los usuarios, de carteles o afiches de orientación en todas sus oficinas de atención al cliente sobre:

1. El procedimiento que debe seguirse para interponer una reclamación y recursos.
2. Los requisitos para la presentación de reclamos y recursos.
3. La relación de las dependencias competentes para la recepción y resolución de los reclamos y recursos presentados por los usuarios, conforme a sus respectivos procedimientos internos así como de sus demás órganos vinculados a la resolución del procedimiento.
4. La relación de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos.
5. La obligación de los usuarios de realizar el pago de los montos que no son materia del reclamo al momento de la interposición del reclamo.
6. *Los formularios de presentación de reclamos y recursos, contenidos en el Anexo de esta norma y que constituyen parte integrante de la presente Directiva. (\*)*

**(\*) Inciso 6, modificado por el [Artículo 3 de la Resolución de Consejo Directivo N° 030-2004-CD-OSIPTEL](#), publicada el 31-03-2004, cuyo texto es el siguiente:**

"6. Los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por OSIPTEL, contenidos en los Anexos 1, 2, 3, 4, 5, y 6 de la presente Directiva. Estos formularios deberán encontrarse a disposición de los usuarios en todas las dependencias u oficinas de las empresas operadoras, así como en sus respectivas páginas web de Internet. La entrega de dichos formularios deberá realizarse sin costo alguno para los usuarios y sin condicionamiento de ningún

tipo. Las empresas operadoras estarán obligadas a proporcionar los formularios en función al servicio que prestan.”

### **TITULO III**

#### **ORGANOS DE RESOLUCION Y REPRESENTACION ANTE EL TRASU**

##### **Artículo 13. - Organo de resolución en primera instancia**

Las empresas operadoras deberán designar los órganos competentes en primera instancia para la solución de los reclamos que presenten los usuarios en relación a los servicios que les presten, conforme a la presente Directiva. La competencia es irrenunciable.

##### **Artículo 14 . - Funciones del órgano de resolución en primera instancia.**

Son funciones del Organo de resolución en primera instancia

1. Evaluar si el reclamo interpuesto cumple con los requisitos necesarios de admisibilidad.
2. Resolver los reclamos que se presenten en la empresa operadora, dentro del plazo previsto para cada tipo de procedimiento.
3. Actuar los medios probatorios ofrecidos por el usuario reclamante, conforme a la lista de medios probatorios difundidos por las empresas.
4. Actuar de oficio los medios probatorios que estime necesarios para sustentar su decisión.
5. Resolver los recursos de reconsideración que se le presenten, dentro del plazo previsto, siempre y cuando se sustente en nueva prueba instrumental.

##### **Artículo 15 - Organo de resolución de segunda instancia**

El TRASU se constituye en el órgano de resolución de reclamos en segunda instancia, es funcionalmente independiente y rige su actuación por su Reglamento, por la presente Directiva y por las normas que la complementen.

##### **Artículo 16.- Funciones del órgano de resolución en segunda instancia.**

El TRASU conocerá las causas que se le presenten exclusivamente en los siguientes casos:

1. Recursos de apelación contra las resoluciones expedidas en primera instancia
2. Recursos de queja

##### **Artículo 17 - Organo de representación ante el TRASU**

Las empresas operadoras deberán designar una dependencia o funcionario con facultades para representarla ante el TRASU, que cumpla con remitir los recursos de apelación y de queja interpuestos contra la resolución o el órgano de primera instancia al TRASU y ejercer la representación de la empresa operadora ante el mismo, debiendo contar con poderes especiales de la empresa operadora para allanarse, conciliar, transigir, someter a arbitraje la pretensión y solicitar copia certificada de piezas del expediente.

## TITULO IV

### TRAMITACION DE LOS PROCEDIMIENTOS EN GENERAL

#### **Artículo 18 - Objeto del reclamo**

*La presente Directiva es de aplicación a los reclamos y recursos que interpongan los usuarios, con relación al servicio prestado. Considérase como problemas susceptibles de reclamo, aquellos que versen sobre las siguientes materias:*

*1. Facturación: Conceptos referidos al servicio público de telecomunicaciones que figuran en el recibo de pago del servicio y respecto a los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para cobrarlos.*

*2. Instalación o activación: Incumplimiento de la empresa operadora de la instalación o activación del servicio a la que se hubiere comprometido al momento de la contratación o cuando la empresa operadora estableciera un plazo mayor al permitido por la normatividad vigente para proceder a dicha instalación o activación.*

*3. Traslado: Incumplimiento de la empresa operadora de la fecha probable de traslado del servicio o cuando frente a una solicitud de traslado, no hubiere respuesta o no se encontrase conforme con la misma.*

*4. Suspensión o corte del servicio: Casos en los que el servicio del usuario sufre una suspensión injustificada y casos en los que el servicio del usuario es cortado sin observar el procedimiento establecido en la normatividad administrativa vigente.*

*5. Calidad: Problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red, que generan insatisfacción del usuario, tales como la comunicación imperceptible, el ruido y la interferencia en la línea, la imposibilidad de hacerse escuchar y el servicio intermitente. Del mismo modo, se considerarán como problemas de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones los que surgen como consecuencia de la prestación misma del servicio o del incumplimiento de la obligación de informar a los usuarios sobre el servicio por causas imputables a la empresa operadora, o sobre el estado de los reportes y reclamos de calidad que hubieran formulado.*

*6. Falta de entrega o entrega tardía del recibo en el domicilio del usuario.*

*7. Incumplimiento de la empresa operadora de brindar la facturación detallada que hubiere sido solicitada de acuerdo a las normas vigentes.*

*8. Otras que señale expresamente el Consejo Directivo del OSIPTEL (\*)*

**(\*) Artículo modificado por el [Artículo Tercero de la Resolución de Consejo Directivo N° 015-2002-CD-OSIPTEL](#), publicada el 04-05-2002, cuyo texto es el siguiente:**

#### **“Artículo 18.- Objeto de reclamo**

*La presente Directiva es de aplicación a los reclamos y recursos que interpongan los usuarios, con relación al servicio prestado. Considérase como problemas susceptibles de reclamo, aquellos que versen sobre las siguientes materias:*

*1. Facturación: Montos que figuran en el recibo o comprobante de pago, y que corresponden a conceptos referidos al servicio público de telecomunicaciones que se reclama y respecto a los*



*cuales el usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para facturarlos. En el caso de reclamos por facturación de servicios suplementarios o adicionales, el reclamo por facturación incluirá los montos por el concepto reclamado que hubieren sido facturados incluso en recibos anteriores al recibo respecto al cual se presenta el reclamo.*

*2. Cobro del servicio: Montos cobrados al usuario por el servicio público de telecomunicaciones, que corresponden a conceptos distintos a los oportunamente facturados, y respecto de los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para cobrarlos.*

*3. Instalación o activación del servicio: Incumplimiento de la empresa operadora de la instalación o activación del servicio a la que se hubiere comprometido al momento de la contratación o cuando la empresa operadora estableciera un plazo mayor al permitido por la normatividad vigente para proceder a dicha instalación o activación. Incluye también el incumplimiento de la empresa operadora en activar o desactivar servicios suplementarios o adicionales que hubieren sido solicitados por el usuario.*

*4. Traslado del servicio: Incumplimiento de la empresa operadora de la fecha probable de traslado del servicio o cuando frente a una solicitud de traslado, no hubiere respuesta o no se encontrase conforme con la misma.*

*5. Suspensión o corte del servicio: Casos en los que el servicio del usuario sufre una suspensión injustificada y casos en los que el servicio del usuario es cortado sin observar el procedimiento establecido en la normatividad adinistrativa vigente.*

*6. Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo veracidad de la información brindada al Usuario: Problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red, que generan insatisfacción del usuario, tales como la comunicación imperceptible, el ruido y la interferencia en la línea, la imposibilidad de hacerse escuchar y el servicio intermitente. Del mismo modo, se considerarán como problemas de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones los que surgen como consecuencia de la prestación misma del servicio o del incumplimiento de la obligación de informar verazmente a los usuarios sobre el servicio o sobre el estado de los reportes y reclamos que hubieran formulado.*

*7. Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario.” (\*)*

**(\*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Resolución de Consejo Directivo N° 044-2002-CD-OSIPTEL](#), publicado el 24-08-2002, cuyo texto es el siguiente:**

**“Artículo 18.- Objeto de reclamo**

*La presente Directiva es de aplicación a los reclamos y recursos que interpongan los usuarios, con relación al servicio prestado. Considérase como problemas susceptibles de reclamo, aquellos que versen sobre las siguientes materias:*

*1. Facturación: Montos que figuran en el recibo o comprobante de pago que se reclama y respecto a los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para facturarlos. En el caso de reclamos por facturación de servicios suplementarios o adicionales, el reclamo por facturación incluirá los montos por el concepto reclamado que hubieren sido facturados incluso en recibos anteriores al recibo respecto al cual se presenta el reclamo. No se incluyen dentro de este concepto, aquellas solicitudes destinadas a cuestionar la legalidad de las tarifas aprobadas por OSIPTEL.*

*2. Cobro del servicio: Montos cobrados al usuario por el servicio público de telecomunicaciones, que corresponden a conceptos distintos a los oportunamente facturados, y respecto de los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para cobrarlos.*

*3. Instalación o activación del servicio: Incumplimiento de la empresa operadora de la instalación o activación del servicio a la que se hubiere comprometido al momento de la contratación o cuando la empresa operadora estableciera un plazo mayor al*

permitido por la normatividad vigente para proceder a dicha instalación o activación. Incluye también el incumplimiento de la empresa operadora en activar o desactivar servicios suplementarios o adicionales que hubieren sido solicitados por el usuario.

4. Traslado del servicio: Incumplimiento de la empresa operadora de efectuar el traslado del servicio en la fecha en la que se hubiere comprometido o cuando frente a una solicitud de traslado, no hubiere respuesta o no se encontrase conforme con la misma.

5. Suspensión o corte del servicio: Casos en los que el usuario considere que ha sufrido una suspensión injustificada o que su servicio ha sido cortado sin observar el procedimiento establecido en la normatividad administrativa vigente.

6. Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo veracidad de la información brindada al Usuario: Problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red, que generan insatisfacción del usuario, tales como la comunicación imperceptible, el ruido y la interferencia en la línea, la imposibilidad de hacerse escuchar y el servicio intermitente. Del mismo modo, se considerarán como problemas de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones los que surgen como consecuencia de la prestación misma del servicio o del incumplimiento de la obligación de informar verazmente a los usuarios sobre el servicio o sobre el estado de los reportes y reclamos que hubieran formulado.

7. Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario.

8. Incumplimiento por parte de la empresa operadora en efectuar las devoluciones ordenadas por el Consejo Directivo o por la Gerencia General de OSIPTEL a favor de los usuarios y/o abonados.

9. Otras materias que señale el Consejo Directivo.” (\*)

**(\*) Artículo sustituido por el [Artículo Primero de la Resolución de Consejo Directivo N° 076-2005-CD-OSIPTEL](#), publicada el 11 Diciembre 2005, disposición que entró en vigencia el 30-01-2006, cuyo texto es el siguiente:**

#### **“Artículo 18.- Objeto de reclamo**

La presente Directiva es de aplicación a los reclamos y recursos que interpongan los usuarios, con relación al servicio prestado. Considerase como problemas susceptibles de reclamo, aquellos que versen sobre las siguientes materias:

1. Facturación: Montos que figuran en el recibo o comprobante de pago que se reclama y respecto a los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para facturarlos. En el caso de reclamos por facturación de servicios suplementarios o adicionales, el reclamo por facturación incluirá los montos por el concepto reclamado que hubieren sido facturados incluso en recibos anteriores al recibo respecto al cual se presenta el reclamo. No se incluyen dentro de este concepto, aquellas solicitudes destinadas a cuestionar la legalidad de las tarifas aprobadas por OSIPTEL.

2. Cobro del servicio: Montos cobrados al usuario por el servicio público de telecomunicaciones, que corresponden a conceptos distintos a los oportunamente facturados, y respecto de los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para cobrarlos.

3. Instalación o activación del servicio: Incumplimiento de la empresa operadora de la instalación o activación del servicio a la que se hubiere comprometido al momento de la contratación o cuando la empresa operadora estableciera un plazo mayor al permitido por la normatividad vigente para proceder a dicha instalación o activación. Incluye también el incumplimiento de la empresa operadora en activar o desactivar servicios suplementarios o adicionales que hubieren sido solicitados por el usuario.

4. Traslado del servicio: Incumplimiento de la empresa operadora de efectuar el traslado del servicio en la fecha en la que se hubiere comprometido o cuando frente a una solicitud de traslado, no hubiere respuesta o no se encontrase conforme con la misma.

5. Suspensión o corte del servicio: Casos en los que el usuario considere que ha sufrido una suspensión injustificada o que su servicio ha sido cortado sin observar el procedimiento establecido en la normatividad administrativa vigente.

6. Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo veracidad de la información brindada al Usuario: Problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red, que generan insatisfacción del usuario, tales como la comunicación imperceptible, el ruido y la interferencia en la línea, la imposibilidad de hacerse escuchar y el servicio intermitente. Del mismo modo, se considerarán como problemas de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones los que surgen como consecuencia de la prestación misma del servicio o del incumplimiento de la obligación de informar verazmente a los usuarios sobre el servicio o sobre el estado de los reportes y reclamos que hubieran formulado.

7. Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario.

8. Incumplimiento por parte de la empresa operadora en efectuar las devoluciones ordenadas por el Consejo Directivo o por la Gerencia General de OSIPTEL a favor de los usuarios y/o abonados.

9. Tarjetas de pago físicas o virtuales: Problemas derivados de la prestación de servicios mediante sistemas de tarjetas de pago, tales como, la habilitación del servicio, el crédito que otorga la tarjeta de pago, entre otros.

10. Negativa de la empresa operadora a contratar con el solicitante del servicio.

11. Negativa de la empresa operadora del servicio de telefonía fija a aceptar la migración que se hubiera solicitado o cuando no hubiera cumplido con efectuar la migración solicitada dentro del plazo establecido por la normativa aprobada por OSIPTEL.

12. Negativa de la empresa operadora a aceptar la solicitud de locución hablada por cambio de número telefónico o de número de abonado por cambio de empresa operadora, o cuando siendo aceptada dicha solicitud la empresa operadora no proceda a implementar la locución hablada.

13. Otras materias que señale el Consejo Directivo.»

#### **Artículo 19 - Registro de reclamos**

Las empresas operadoras deberán contar con un Sistema de Registro de Reclamos, en el cual se consignen los datos generales de reclamos efectuados por los usuarios y que deberá regirse por las siguientes reglas:

1. Las empresas operadoras deberán asignar, al inicio del procedimiento un código o número correlativo para cada reclamo presentado.

2. Bajo el código o número asignado la empresa operadora deberá registrar el nombre del usuario, la materia de reclamo, la fecha y hora de presentación, así como el estado del procedimiento, incluyendo los datos referidos a la presentación de recursos por parte del usuario.

3. Asimismo, en los casos a los que se refiere los incisos 5), 6) y 7) del artículo 18 las empresas operadoras deberán llevar un registro permanente de los reportes de problemas de calidad, no entrega o entrega tardía del recibo, no entrega de la facturación detallada solicitada y en el que deberá considerar: el número o código de identificación, fecha y hora del reporte, número del

servicio afectado o número del contrato de abonado, problema reportado por el usuario, fecha y hora de la reparación.

4. Los registros estarán a disposición del OSIPTEL cuando lo solicite.

5. Las empresas operadoras estarán obligadas a mantener vigentes los expedientes de reclamos por un período de veinticuatro (24) meses, computados desde la fecha en que la última resolución hubiese quedado administrativamente firme o hubiese causado estado.

#### **Artículo 20 - Formación del expediente**

*El reclamo presentado, así como los subsiguientes recaudos, medios probatorios y otros deberán formar un expediente, debidamente enumerado en cada folio, el mismo que se identificará por el código o número del reclamo en el transcurso de todo el procedimiento administrativo.*

*Las empresas operadoras adoptarán las medidas necesarias a fin que los expedientes de reclamo no sean adulterados, modificados, sustraídos o destruidos, total o parcialmente. (\*)*

**(\*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Resolución de Consejo Directivo N° 096-2003-CD-OSIPTEL](#), publicada el 02-10-2003, cuyo texto es el siguiente:**

#### **“Artículo 20 - Formación del expediente**

El reclamo presentado, así como los subsiguientes recaudos, medios probatorios y demás documentos referidos al mismo, deberán formar un expediente cuya organización y conservación se regirá por las siguientes reglas:

1. Los documentos que integren el expediente serán compaginados siguiendo el orden regular y correlativo de las actuaciones;

2. Los documentos que integren el expediente deberán encontrarse unidos físicamente en una carpeta, fólder u otro elemento similar, de forma tal que se preserve su unidad y se permita, al mismo tiempo, la incorporación manual de nuevas páginas;

3. Las empresas que hagan uso de archivos conservados mediante microformas y medios informáticos para el archivo y tramitación de expedientes, de conformidad con la normatividad de la materia, se encontrarán exceptuadas del cumplimiento de lo establecido en el numeral anterior, salvo para efectos de su elevación al TRASU, conforme al artículo 53 de la presente norma, en cuyo caso sí se requerirá de la presentación de los documentos físicos conforme a lo indicado en el numeral 2 del presente artículo. Asimismo, en caso que el usuario solicite tener acceso al expediente de conformidad con lo establecido con el artículo 23 de la Directiva, la empresa operadora deberá expedir una copia impresa del mismo para su revisión por el usuario;

4. El expediente no podrá exceder de doscientos folios, el exceso dará lugar a la formación de un nuevo cuaderno que pertenecerá al mismo expediente. Si este límite obligara a dividir escritos o documentos que constituyan un solo texto, entonces se mantendrá su unidad;

5. Todas las páginas que conforman el expediente deberán ser debidamente numeradas en cada folio, manteniéndose así durante su tramitación. Los expedientes que se incorporan a otros no continúan su foliatura, dejándose constancia de su agregación y su cantidad de fojas;

6. La empresa operadora asignará al expediente un código o número del reclamo, el mismo que se mantendrá en el transcurso del procedimiento administrativo en primera instancia;

7. De acuerdo a lo indicado, el expediente contendrá, entre otros, la siguiente documentación, ordenada en forma regular y correlativa:

a. La carátula del expediente, que deberá consignar como mínimo los datos generales para la correcta identificación del mismo, de acuerdo al formato contenido en el Anexo Único;

b. El documento o los documentos en que conste el pedido del usuario si el reclamo se presentó por escrito, y en los demás casos, el documento en que conste el registro de tal reclamo con identificación del pedido, de conformidad con lo establecido por el artículo 29;

c. Copias claras y legibles de los recibos correspondientes al período objeto del reclamo, tratándose de reclamos por facturación. En caso la empresa operadora no efectúe directamente la facturación y recaudación de sus servicios, deberá presentar un detalle de las llamadas efectuadas o en su defecto de los servicios prestados al usuario;

d. Las Actas, informes y documentos de toda índole producidos por la empresa operadora para resolver el reclamo en primera instancia;

e. La Resolución de la primera instancia de la empresa operadora, con su respectivo cargo de recepción;

f. Recurso de apelación o queja interpuesta por el usuario;

g. Documentos de toda índole presentados por los usuarios.

8. Las empresas operadoras adoptarán las medidas necesarias a fin de preservar la unidad e intangibilidad del expediente de reclamo. El TRASU podrá presumir que no existe ningún tipo de documentación referida al reclamo distinta a la obrante en el expediente.”

#### **Artículo 21 - Lugar de interposición de los reclamos y recursos.**

Los usuarios tienen derecho a ser atendidos, en un tiempo y distancia razonables, en la presentación de sus reclamos y recursos por un dependiente o funcionario previamente designado por la empresa operadora para este fin, los que recibirán todos los reclamos con relación a los servicios que presten. Las empresas operadoras deben establecer números telefónicos que permitan a los usuarios presentar reclamos.

El funcionario o dependencia designado deberá:

1. Recibir los reclamos y recursos que le sean presentados, no pudiendo negarse a recibirlos. No deberá emitir opiniones con relación al resultado del procedimiento.

2. Informar al usuario del estado de su trámite y de la ubicación de su expediente y facilitar el acceso al mismo si éste lo solicitara.

3. Expedir a costo del interesado, copias simples o certificadas de determinadas piezas del expediente o del conjunto del mismo, cuando se soliciten.

4. Recibir los pagos a cuenta que deba efectuar el usuario reclamante o en su defecto emitir y autorizar el pago mediante mecanismos que faciliten la cancelación en los bancos o lugares autorizados.

En el caso que el reclamo o recurso sea presentado a una dependencia o funcionario donde no se encuentre el órgano de resolución de reclamos competente, según los procedimientos internos de las empresas operadoras, dicha instancia o nivel remitirá obligatoriamente la documentación al órgano competente, informando sobre tal circunstancia al usuario reclamante al momento de presentación del reclamo o recurso.

#### **Artículo 22 .- Errores subsanables**

En cualquier momento del procedimiento que la empresa operadora advierta que el reclamo interpuesto no cumpliera con todos los requisitos exigidos en la presente Directiva, deberá notificar al usuario para que dentro de un plazo no menor de tres (03) días hábiles subsane el error o defecto o acredite el cumplimiento de la aparente omisión. El plazo otorgado para la subsanación no suspende el plazo para la resolución de reclamo por parte de la empresa operadora ni el plazo para la aplicación del silencio administrativo.

En caso el TRASU advierta que el recurso o el reclamo interpuesto, de ser el caso, no cumpliera con los requisitos exigidos en la presente Directiva ordenará al usuario, para que dentro de un plazo no menor de (3) días hábiles subsane el error o defecto o acredite el cumplimiento de la aparente omisión, suspendiéndose el plazo para la resolución del reclamo ante la segunda instancia.

Si el usuario no cumpliera con lo ordenado, la empresa operadora o el TRASU rechazarán el recurso o reclamo y dispondrán el archivamiento del expediente.

#### **Artículo 23.- Acceso al expediente y expedición de copias**

Las Partes tienen derecho a conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de su reclamo, así como tener acceso al expediente correspondiente .

Las partes podrán solicitar se les expida copia simple o certificada de las piezas del expediente correspondiente al trámite de reclamo. Las copias estarán sujetas al pago de los derechos respectivos.

#### **Artículo 24 - Motivación de las resoluciones**

Las resoluciones expedidas conforme a la presente Directiva, por las empresas operadoras y por el TRASU, deberán ser fundamentadas y suscritas por el o los funcionarios responsables, con indicación expresa de cada uno de los medios probatorios actuados, que sustenten su decisión y de las normas legales aplicadas en la resolución de cada caso.

En los casos en que se considere pertinente, con expresa indicación de que formará parte de la resolución, se podrá adjuntar un informe con el detalle de las pruebas actuadas que sustentan la decisión adoptada.

El TRASU declarará el recurso a favor del usuario en los casos que la resolución de primera instancia impugnada no se encuentre adecuadamente motivada. Lo dispuesto en este párrafo no será de aplicación cuando el reclamo o recurso haya sido interpuesto contraviniendo los requisitos de tiempo y forma establecidos en la presente Directiva.

#### **Artículo 25 - Silencio Administrativo Positivo y Negativo**

Ante las empresas operadoras: Si la empresa operadora no se hubiera pronunciado sobre el objeto del reclamo o sobre la reconsideración dentro de los plazos establecidos en esta Directiva,

el usuario reclamante deberá considerar aceptado su reclamo o reconsideración por aplicación del silencio administrativo positivo.

El usuario contará con un plazo de veintidos (22) meses contados desde la fecha en que se le debió de notificar sobre la resolución a su reclamo o recurso, para interponer un recurso de queja, solicitando se defina si era de aplicación el silencio administrativo positivo a su pretensión, sin perjuicio del derecho que tiene el usuario de recurrir a la vía judicial .

En caso la empresa operadora negara encontrarse en un supuesto de aplicación del silencio administrativo positivo, deberá elevar el recurso de queja a fin de que el TRASU determine si es o no aplicable. No es exigible la obligación de elevar el recurso ante el Tribunal en los casos que, habiéndose el usuario solicitado la aplicación del silencio administrativo positivo, esta petición sea acogida por la empresa operadora.

2. Ante el TRASU: Transcurrido el plazo a que se refiere el artículo 43, sin que el recurso de apelación sea resuelto, será de aplicación el silencio administrativo positivo, siempre que la empresa operadora no hubiere elevado dentro del plazo la documentación a la que se refiere el artículo 42, de lo contrario será de aplicación el silencio administrativo negativo.

#### **Artículo 26 - Notificación de resoluciones.**

Las empresas operadoras y el TRASU deberán notificar sus resoluciones en un plazo que no podrá exceder de diez (10) días hábiles contados desde su expedición. Dicha notificación se efectuará en la dirección donde se remiten los recibos por el servicio reclamado o en la que el usuario hubiere señalado por escrito durante el procedimiento de reclamo.

#### **Artículo 27 - Constancia de notificación**

El cargo donde conste la fecha en que fue notificada la resolución es la única constancia que acredita que se cumplió con dicha obligación, por lo que deberá ser anexado al expediente correspondiente.

El cargo debe incluir los siguientes datos: el número de la resolución notificada, el domicilio y la fecha de entrega, el nombre de la persona que recibe la notificación, el número del documento legal de identificación y su firma. En los casos en los que una persona diferente al usuario reclamante recibiese la notificación, se deberá consignar además la relación que tiene con el usuario reclamante y el número de su documento legal de identidad.

En ambos casos el usuario reclamante o el tercero, deberán firmar y brindar al notificador los datos requeridos, de lo contrario, el notificador no se encontrará en la obligación de hacer entrega de la resolución, procediéndose de conformidad con el siguiente párrafo.

En los casos en los que la persona que recibe el documento se niegue a firmar o a brindar la información requerida o no se encuentre en el domicilio ninguna persona a la que pueda dejarse la resolución, la empresa operadora deberá notificar en el acto la misma bajo la puerta, procediendo antes a levantar un acta donde consigne el hecho, la fecha, la hora y las características de la fachada del inmueble signado como domicilio que razonablemente permitan identificarlo. En estos casos el notificador deberá indicar su nombre y el número de su documento de identidad.

#### **Artículo 28. - Conciliación, Arbitraje y Transacción**

En cualquier estado del procedimiento, hasta antes que el TRASU notifique la resolución final, el usuario reclamante y la empresa operadora podrán conciliar sobre el objeto del reclamo, someterlo a arbitraje o arribar a una transacción extrajudicial.

Los pagos o devoluciones que deban cumplir las partes en estos casos, serán adicionados o deducidos, según sea el caso en los recibos correspondientes a los meses acordados, o en su defecto, deberá acordarse o determinarse el mecanismo de pago o devolución.

## TITULO V

### PROCEDIMIENTO EN PRIMERA INSTANCIA

#### ***Artículo 29 - Formas de presentación del reclamo***

*El reclamo deberá cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 31 y podrá ser presentado telefónica, personalmente o por escrito ante las empresas operadoras.*

*1. Reclamos telefónicos y personales: las empresas operadoras deberán llenar un formulario con los requisitos a que se refiere el artículo 31, con el nombre, fecha, firma y cargo de la persona que lo atendió, especificándose el número o código correlativo con el que se identificará el reclamo. Si el reclamo se realiza en forma personal, las empresas operadoras deberán entregar una copia del formulario con los datos completados al usuario reclamante. Si el reclamo se realiza en forma telefónica, el usuario deberá ser informado en el acto del número o código de reclamo y del lugar donde se encuentra a su disposición el formulario con los datos de su reclamo.*

*2. Reclamos presentados por escrito: el usuario deberá presentar una copia de su escrito de reclamo, a fin de que sea sellada y fechada por quien lo recibe en la empresa operadora, como única constancia de su presentación y del inicio del procedimiento, debiendo constar en éste el número o código con el que se identificará el expediente.*

*Las empresas operadoras podrán habilitar un número de fax o una dirección de correo electrónico a fin que los usuarios puedan enviar sus reclamos. En estos casos los usuarios tendrán derecho a obtener una constancia de recepción del reclamo por la empresa operadora. (\*)*

**(\*) Artículo modificado por el [Artículo 4 de la Resolución de Consejo Directivo N° 030-2004-CD-OSIPTEL](#), publicada el 31-03-2004, cuyo texto es el siguiente:**

#### **“Artículo 29.- Formas de presentación del reclamo**

El reclamo deberá cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 31 y podrá ser presentado telefónica, personalmente o por escrito ante las empresas operadoras, mediante la utilización de formularios aprobados por OSIPTEL.

1. Reclamos telefónicos y personales: las empresas operadoras deberán llenar un formulario, de acuerdo al formato contenido en el Anexo 1, 2 o 3, según sea el caso, con el nombre, fecha y firma de la persona que lo atendió, especificándose el número o código correlativo con el que se identificará el reclamo. Si el reclamo se realiza en forma personal, las empresas operadoras deberán entregar una copia del formulario con los datos completados al usuario. Si el reclamo se realiza en forma telefónica, el usuario deberá ser informado en el acto del número o código de reclamo y del lugar donde se encuentra a su disposición el formulario con los datos de su reclamo.

2. Reclamos presentados por escrito: el usuario deberá presentar además del formulario de reclamo original, de acuerdo al formato contenido en el Anexo 1, 2 o 3, según sea el caso, una



copia del mismo, a fin de que sea sellado y fechado por quien lo recibe en la empresa operadora, como única constancia de su presentación y del inicio del procedimiento, debiendo constar en éste el número o código con el que se identificará el expediente.

Las empresas operadoras podrán habilitar un número de fax o una dirección de correo electrónico a fin que los usuarios puedan enviar sus reclamos. En estos casos, los usuarios tendrán derecho a obtener una constancia de recepción del reclamo por la empresa operadora.”

### **Artículo 30 - Plazo de presentación del reclamo**

*Todos los reclamos, salvo los expresados en el artículo 32 de la presente Directiva, podrán ser presentados hasta quince (15) días hábiles después de producido el hecho que da origen al reclamo o en tanto subsista el hecho que da origen al reclamo. (\*)*

**(\*) De conformidad con el [Artículo Segundo de la Resolución Defensorial N° 031-2001-DP](#), publicada el 08-08-2001, se recomienda a los miembros del Consejo Directivo del OSIPTEL que amplíen de manera razonable y equitativa el plazo establecido en este artículo (\*)**

**(\*) Artículo sustituido por el [Artículo Primero de la Resolución de Consejo Directivo N° 015-2002-CD-OSIPTEL](#), publicada el 04-05-2002, cuyo texto es el siguiente:**

#### **“Artículo 30.- Plazo de presentación del reclamo**

*Los reclamos podrán ser presentados, para ser resueltos por la empresa operadora en primera instancia:*

*a. En el caso de reclamos por facturación, hasta dos (2) meses después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto que se reclama, con la salvedad de lo indicado en el numeral 1 del Artículo 18 de la presente Directiva.*

*b. En el caso de cobro del servicio, hasta dos meses (2) después de cobrado el concepto que se reclama o de notificado el documento donde se pretende el cobro de los montos supuestamente adeudados.*

*c. En el caso de reclamos por instalación o activación, suspensión o corte, o traslado del servicio, en tanto subsista el hecho que da origen al reclamo.*

*d. En el caso de reclamos por problemas de calidad e idoneidad o por falta de entrega del recibo o de la copia del recibo, en tanto subsista el hecho que da origen al reclamo, luego de cumplido el requisito que establece el Artículo 32 de la presente Directiva.”*

*Vencidos los plazos previstos en el presente artículo, el usuario tiene expedito su derecho para recurrir directamente a la vía judicial o arbitral, por los conceptos mencionados anteriormente.*

*Sin perjuicio de lo indicado, las empresas operadoras tienen la facultad de establecer un plazo mayor al fijado en la presente Directiva.” (\*)*

**(\*) Artículo sustituido por el [Artículo Segundo de la Resolución de Consejo N° 044-2002-CD-OSIPTEL](#), publicado el 24-08-2002, cuyo texto es el siguiente:**

#### **“Artículo 30.- Plazo de presentación del reclamo**

*Los reclamos podrán ser presentados, para ser resueltos por la empresa operadora en primera instancia:*

a. En el caso de reclamos por facturación, hasta dos (2) meses después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto que se reclama, con la salvedad de lo indicado en el numeral 1 del artículo 18 de la presente Directiva.

b. En el caso de cobro del servicio, hasta dos meses (2) después de cobrado el concepto que se reclama o de notificado el documento donde se pretende el cobro de los montos supuestamente adeudados.

c. En el caso de reclamos por problemas de calidad e idoneidad o por falta de entrega del recibo o de la copia del recibo, en tanto subsista el hecho que da origen al reclamo, luego de cumplido el requisito que establece el artículo 32 de la presente Directiva

d. En los demás casos, en tanto subsista el hecho que da origen al reclamo.

Vencidos los plazos previstos en el presente artículo, el usuario tiene expedito su derecho para recurrir directamente a la vía judicial o arbitral, por los conceptos mencionados anteriormente.

Sin perjuicio de lo indicado, las empresas operadoras tienen la facultad de establecer un plazo mayor al fijado en la presente Directiva.” (\*)

**(\*) Artículo sustituido por el [Artículo Primero de la Resolución de Consejo Directivo N° 076-2005-CD-OSIPTEL](#), publicada el 11 Diciembre 2005, disposición que entró en vigencia el 30-01-2006, cuyo texto es el siguiente:**

#### **“Artículo 30.- Plazo de presentación del reclamo**

Los reclamos podrán ser presentados, para ser resueltos por la empresa operadora en primera instancia:

a. En el caso de reclamos por facturación, hasta dos (02) meses después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto que se reclama, con la salvedad de lo indicado en el numeral 1 del artículo 18 de la presente Directiva.

b. En el caso de cobro del servicio, hasta dos meses (02) después de cobrado el concepto que se reclama o de notificado el documento donde se pretende el cobro de los montos supuestamente adeudados.

c. En el caso de reclamos por problemas de calidad e idoneidad o por falta de entrega del recibo o de la copia del recibo, en tanto subsista el hecho que da origen al reclamo, luego de cumplido el requisito que establece el artículo 32 de la presente Directiva.

d. En el caso de reclamos por problemas derivados de la prestación de servicios mediante sistemas de tarjetas de pago, hasta dos (2) meses contados a partir del día siguiente en que se agotó el consumo de la tarjeta de pago materia de reclamo, o en tanto no pueda habilitarse el servicio para el cual se adquirió la tarjeta de pago materia de reclamo, luego de cumplido el requisito que establece el artículo 32 de la presente Directiva.

e. En los demás casos, en tanto subsista el hecho que da origen al reclamo.

Vencidos los plazos previstos en el presente artículo, el usuario tiene expedito su derecho para recurrir directamente a la vía judicial o arbitral, por los conceptos mencionados anteriormente.

Sin perjuicio de lo indicado, las empresas operadoras tienen la facultad establecer un plazo mayor al fijado en la presente Directiva.”

#### **Artículo 31 - Requisitos para la presentación de reclamos**

1. Todos los reclamos que presenten los usuarios deberán contener los siguientes requisitos:

a. El nombre y el dato del documento legal de identificación del usuario. En caso que el reclamo fuera interpuesto por representante, deberá consignarse adicionalmente los datos de éste y adjuntarse el documento que acredite su representación.

b. Número del servicio o del contrato de abonado.

c. Indicación del concepto reclamado.

d. Firma.

e. En el caso de los usuarios que no sean abonados se deberá adjuntar al reclamo copia del último recibo que hubiere recibido.

2. Requisitos adicionales para los reclamos por facturación:

El usuario deberá, además de los requisitos mencionados en el numeral 1 del presente artículo, indicar el número o la fecha de emisión o fecha de vencimiento del recibo en el que el concepto reclamado ha sido consignado o adjuntar copia del recibo objeto del reclamo.

#### **Artículo 32.- Reclamos con requisito de reporte**

*En el caso de reclamos por problemas de calidad, por falta de entrega o entrega tardía del recibo o falta de entrega de la facturación detallada solicitada, el usuario deberá reportar el hecho a la dependencia de la empresa operadora que señale su correspondiente procedimiento interno. Dicho reporte podrá efectuarse al número telefónico indicado para tales efectos por la empresa operadora o, en su defecto, dirigiéndose personalmente o por escrito a la dependencia indicada por el correspondiente procedimiento interno de la misma. (\*)*

**(\*) Párrafo modificado por el [Artículo Tercero de la Resolución de Consejo Directivo N° 015-2002-CD-OSIPTEL](#), publicada el 04-05-2002, cuyo texto es el siguiente:**

*“En el caso de reclamos por problemas de calidad e idoneidad, por falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada, el usuario deberá reportar el hecho a la dependencia de la empresa operadora que señale su correspondiente procedimiento interno. Dicho reporte podrá efectuarse al número telefónico indicado para tales efectos por la empresa operadora o, en su defecto, dirigiéndose personalmente o por escrito a la dependencia indicada por el correspondiente procedimiento interno de la misma.”*

*Las empresas operadoras están obligadas a proporcionar, a cada usuario que realiza un reporte, un número o código correlativo de identificación. Las llamadas que se efectúen en relación a un número de abonado cuyo problema ya hubiese sido reportado no generarán un nuevo código correlativo. En tal momento, la empresa operadora está obligada a informar del código correlativo de identificación ya asignado.*

*Si reportado el problema la empresa operadora no lo hubiere solucionado en el curso de los cuatro (4) días calendario siguientes, el usuario podrá interponer reclamo en primera instancia ante la dependencia designada por la empresa operadora en su correspondiente procedimiento interno. En su reclamo el usuario deberá indicar, además de los requisitos mencionados en el numeral 1 del artículo 31, el número o códigos correlativos de identificación del reporte respectivo a que se refiere el artículo siguiente o la fecha y hora en que éste se efectuó.*

*En los casos de problemas de calidad, cuando el usuario no se encontrase durante la visita realizada por la empresa operadora, y por esa razón no se hubiera podido resolver el problema del servicio, el plazo a que se refiere el párrafo anterior se extenderá por un (1) día adicional, debiendo la empresa operadora en el acto de su visita dejar una nota señalando la fecha y hora en que se realizó la visita; la fecha y hora de una nueva visita, y un número telefónico a donde el usuario pueda comunicarse para, de ser necesario coordinar una fecha alternativa. Al expediente correspondiente deberá adherirse copia de la mencionada nota. Para todos los efectos, se presumen, salvo prueba en contrario, como verdaderas las declaraciones de los abonados o usuarios respecto de la realización del reporte, en el lapso de cuatro días calendario anteriores al reclamo. (\*)*

**(\*) Artículo sustituido por el [Artículo Primero de la Resolución de Consejo Directivo N° 076-](#)**

**2005-CD-OSIPTEL**, publicada el 11 Diciembre 2005, disposición que entró en vigencia el 30-01-2006, cuyo texto es el siguiente:

**“Artículo 32.- Reclamos con requisito de reporte**

En el caso de reclamos por problemas de calidad, por problemas derivados de la prestación de servicios mediante sistemas de tarjetas de pago, por falta de entrega del recibo o de la copia del recibo, o por falta de entrega de la facturación detallada solicitada, el usuario deberá reportar el hecho a la dependencia de la empresa operadora que señale su correspondiente procedimiento interno. Dicho reporte podrá efectuarse al número telefónico indicado para tales efectos por la empresa operadora o, en su defecto, dirigiéndose personalmente o por escrito a la dependencia indicada por el correspondiente procedimiento interno de la misma.

Las empresas operadoras están obligadas a proporcionar, a cada usuario que realiza un reporte, un número o código correlativo de identificación. Las llamadas que se efectúen en relación a un número de abonado cuyo problema ya hubiese sido reportado no generaran un nuevo código correlativo. En tal momento, la empresa operadora está obligada a informar del código correlativo de identificación ya asignado.

Si reportado el problema la empresa operadora no lo hubiere solucionado en el curso de los cuatro (4) días calendario siguientes, el usuario podrá interponer reclamo en primera instancia ante la dependencia designada por la empresa operadora en su correspondiente procedimiento interno. En su reclamo el usuario deberá indicar, además de los requisitos mencionados en el numeral 1 del artículo 31, el número o código correlativos de identificación del reporte respectivo a que se refiere el artículo siguiente o la fecha y hora en que éste se efectuó.

En los casos de problemas de calidad, cuando el usuario no se encontrase durante la visita realizada por la empresa operadora, y por esa razón no se hubiera podido resolver el problema del servicio, el plazo a que se refiere el párrafo anterior se extenderá por un (1) día adicional, debiendo la empresa operadora en el acto de su visita dejar una nota señalando la fecha y hora en que se realizó la visita; la fecha y hora de una nueva visita, y un número telefónico a donde el usuario pueda comunicarse para, de ser necesario coordinar una fecha alternativa. Al expediente correspondiente deberá adherirse copia de la mencionada nota. Para todos los efectos, se presumen, salvo prueba en contrario, como verdaderas las declaraciones de los abonados o usuarios respecto de la realización del reporte, en el lapso de cuatro días calendario anteriores al reclamo."

**Artículo 33.- Presunción de autorización para la actuación de medios probatorios**

Con la interposición de un reclamo se presume la autorización del usuario para que se actúen los medios probatorios necesarios para la resolución del mismo, salvo en los casos en que el usuario, expresamente y por escrito, señale cuáles son los medios probatorios que no desea que se actúen. Para tal efecto, las empresas operadoras deberán publicar una lista y descripción detallada de los medios probatorios técnicamente factibles a aplicarse en cada caso, las mismas que deberá mantener actualizada, conforme al formulario aprobado por el TRASU al que se refiere el literal b, inciso 6 del Artículo 42.

**Artículo 34.- Trámite**

El órgano competente de primera instancia iniciará la investigación del reclamo en las áreas correspondientes de la empresa, disponiendo de oficio la actuación de los medios probatorios pertinentes.

Los resultados de las pruebas actuadas, así como los informes sustentatorios, deberán ser anexados a la documentación obrante en el expediente a fin que se encuentren a disposición del usuario en cualquier estado del procedimiento.

#### **Artículo 35.- Recurso de Reconsideración**

El usuario podrá interponer recurso de reconsideración contra la resolución de primera instancia siempre que lo sustente en nueva prueba. Se considera satisfecho este requisito con la simple solicitud de que se actúe la misma, siempre que por su naturaleza se trate de una prueba cuya actuación corresponda a la empresa operadora y sea pertinente al reclamo.

El recurso de reconsideración no constituye, en modo alguno, un requisito para interponer el recurso de apelación.

#### **Artículo 36 - Forma y plazo para interponer el recurso de reconsideración**

*El recurso de reconsideración se interpondrá por escrito ante la dependencia o funcionario designado para estos efectos en la empresa operadora respectiva y será resuelto por el mismo órgano que resolvió la resolución de primera instancia. (\*)*

**(\*) Párrafo modificado por el [Artículo 5 de la Resolución de Consejo Directivo N° 030-2004-CD-OSIPTEL](#), publicada el 31-03-2004, cuyo texto es el siguiente:**

#### **“Artículo 36.- Formas y plazo para interponer el recurso de reconsideración**

El recurso de reconsideración se interpondrá por escrito utilizando el formulario establecido en el Anexo 4, ante la dependencia o funcionario designado para estos efectos en la empresa operadora respectiva y será resuelto por el mismo órgano que resolvió la resolución de primera instancia. El usuario deberá presentar además del formulario original, una copia del mismo, a fin de que sea sellado y fechado por quien lo recibe en la empresa operadora, como única constancia de su interposición.”

El recurso de reconsideración se interpondrá en un plazo que no deberá exceder de quince (15) días hábiles, desde el día siguiente en que fuere notificada la resolución de primera instancia.”

#### **Artículo 37 - Requisitos para la presentación del recurso de reconsideración.**

Los recursos de reconsideración deberán contener los siguientes requisitos:

1. Nombre del usuario. En caso que el recurso fuera interpuesto por representante deberá consignarse adicionalmente los datos de éste y adjuntarse el documento que acredite su representación, en los casos en que no se hubiera adjuntado antes.

2. Número o código del expediente de reclamo.

3. La solicitud expresa y clara que se hace a la empresa operadora.

4. La indicación de la nueva prueba instrumental.

5. Firma

#### **Artículo 38 - Plazos de resolución de los reclamos y recursos de reconsideración**

1. Reclamos por facturación, instalación o activación, traslado, suspensión o corte: Los reclamos y recursos de reconsideración serán resueltos dentro del plazo de treinta días hábiles, contados desde el día siguiente al de su interposición ante la empresa operadora.

2. Reclamos por calidad, falta de entrega o entrega tardía del recibo o no entrega de la facturación detallada solicitada: Los reclamos serán resueltos dentro del plazo de tres días hábiles, contados desde el día siguiente al de su interposición en la empresa operadora. (\*)

(\*) Artículo sustituido por el [Artículo Primero de la Resolución de Consejo Directivo N° 076-2005-CD-OSIPTEL](#), publicada el 11 Diciembre 2005, disposición que entró en vigencia el 30-01-2006, cuyo texto es el siguiente:

#### **“Artículo 38.- Plazos de resolución de los reclamos y recursos de reconsideración**

1. Reclamos por calidad, falta de entrega o entrega tardía del recibo, o no entrega de la facturación detallada solicitada: Los reclamos serán resueltos dentro del plazo de tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente al de su presentación en la empresa operadora.

2. Reclamos por problemas derivados de la prestación de servicios mediante sistemas de tarjetas de pago: Los reclamos y recursos de reconsideración serán resueltos dentro del plazo de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente al de su presentación en la empresa operadora.”

3. En los demás casos: Los reclamos y recursos de reconsideración serán resueltos dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente al de su presentación ante la empresa operadora.”

### **TITULO VI**

### **PROCEDIMIENTOS ANTE EL ORGANO DE SEGUNDA INSTANCIA**

#### **CAPITULO I**

#### **APELACIONES**

##### ***Artículo 39.- Recurso de Apelación***

1. En los reclamos por facturación instalación o activación, traslado, suspensión o corte: Contra la resolución de primera instancia el usuario reclamante podrá interponer por escrito recurso de apelación, cuando la empresa operadora no hubiere dado una respuesta favorable a su reclamo.

En la vía de apelación importa que el TRASU examine la validez legal y la idoneidad técnica de los fundamentos y términos de la resolución recurrida.

2. En los reclamos por calidad, falta de entrega o entrega tardía del recibo o no entrega de la facturación detallada solicitada, el usuario podrá interponer un recurso de apelación cuando:

a. Si el usuario no estuviera de acuerdo con la fundamentación expuesta por la primera instancia de la empresa operadora;

b. Si el problema de calidad se volviese a presentar dentro de los 30 días calendario siguientes contados desde la fecha de su solución en primera instancia. (\*)

(\*) Artículo sustituido por el [Artículo Primero de la Resolución de Consejo Directivo N° 076-2005-CD-OSIPTEL](#), publicada el 11 Diciembre 2005, disposición que entró en vigencia el 30-01-2006, cuyo texto es el siguiente:

#### **“Artículo 39.- Recurso de Apelación**

1. En los reclamos por calidad, falta de entrega o entrega tardía del recibo o no entrega de la facturación detallada solicitada, el usuario podrá interponer un recurso de apelación cuando:

- El usuario no estuviera de acuerdo con la fundamentación expuesta por la primera instancia de la empresa operadora;

- El problema de calidad se volviese a presentar dentro de los treinta (30) días calendario siguientes contados desde la fecha de su solución en primera instancia.

2. En los demás casos de reclamos, el usuario podrá interponer por escrito un recurso de apelación contra la resolución de primera instancia, cuando la empresa operadora no hubiere dado una respuesta favorable a su reclamo.

En la vía de apelación importa que el TRASU examine la validez legal y la idoneidad técnica de los fundamentos y términos de la resolución recurrida.”

#### **Artículo 40.- Forma y plazo para interponer el recurso de apelación**

*El recurso de apelación se interpondrá por escrito en la empresa operadora, en un plazo que no deberá exceder de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente al que fuere notificada la resolución de primera instancia. (\*)*

**(\*) Artículo modificado por el [Artículo 6 de la Resolución de Consejo Directivo N° 030-2004-CD-OSIPTEL](#), publicada el 31-03-2004, cuyo texto es el siguiente:**

#### **“Artículo 40.- Forma y plazo para interponer el recurso de apelación**

El recurso de apelación se interpondrá por escrito en la empresa operadora utilizando el formulario establecido en el Anexo 5, en un plazo que no deberá exceder de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente al que fuere notificada la resolución de primera instancia.

El usuario deberá presentar además del formulario original, una copia del mismo, a fin de que sea sellado y fechado por quien lo recibe en la empresa operadora, como única constancia de su interposición.”

#### **Artículo 41.- Requisitos para la presentación del recurso de apelación**

Los recursos de apelación deberán contener los siguientes requisitos:

1. Nombre del usuario. En caso que el recurso fuera interpuesto por representante deberá consignarse adicionalmente los datos de éste y adjuntarse el documento que acredite su representación, en los casos en que no se hubiera adjuntado antes.

2. Número o código del expediente de reclamo.

3. La solicitud expresa y clara que se hace al TRASU.

4. Fecha y firma

#### **Artículo 42.- Remisión del recurso al TRASU**



*Interpuesto el recurso de apelación, la empresa operadora contará con un plazo máximo de diez (10) días hábiles para elevarlo al TRASU, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente, conteniendo los siguientes documentos:*

*1. El documento o los documentos en que conste el pedido del reclamante si el reclamo se presentó por escrito, y en los demás casos, el documento en que conste el registro de tal reclamo con identificación del pedido;*

*2. La Resolución de la primera instancia de la empresa operadora, y de sus recaudos si los hubieren, con su respectivo cargo de recepción;*

*3. Las Actas de inspección, informes y documentos de toda índole producidos por la empresa operadora para resolver el reclamo de primera instancia;*

*4. Documentos de toda índole presentados por los usuarios;*

*5. Copias claras y legibles de los recibos correspondientes al período objeto del reclamo, tratándose de reclamos por facturación;*

*6. Informe de la empresa operadora que describa en términos precisos:*

*a. Copia del formato de reclamo cuando éste haya sido presentado de manera personal o telefónico.*

*b. Documentación conteniendo las pruebas conforme al listado de requerimientos según la materia del reclamo, que para estos efectos apruebe el TRASU.*

*c. Descargo de la empresa operadora en el que deberá pronunciarse respecto a cada uno de los hechos expuestos en el recurso del usuario. El silencio, la respuesta evasiva o la negativa genérica y contradictoria pueden ser apreciados por el TRASU como reconocimiento de verdad de los hechos alegados por el usuario. El descargo de la empresa operadora no se puede sustentar en hechos o pruebas diferentes a las mencionadas en su resolución de primera instancia.*

*No se requerirá que los documentos enviados sean los originales, bastando que se remita copias legibles, cuando ello sea necesario para el cumplimiento de los plazos, reservándose el TRASU el derecho de solicitar los documentos originales. El TRASU podrá presumir que no existe ningún tipo de documentación referida al reclamo distinta a la elevada en el expediente.*

*Las empresas operadoras, a efectos de cumplir con la obligación de suministrar la información precedentemente señalada, se sujetarán a las pautas establecidas en los formatos que para estos efectos apruebe el TRASU. (\*)*

**(\*) Artículo modificado por el [Artículo Segundo de la Resolución de Consejo Directivo N° 096-2003-CD-OSIPTEL](#), publicada el 02-10-2003, cuyo texto es el siguiente:**

**“Artículo 42.- Remisión del recurso de apelación al TRASU**

Interpuesto el recurso de apelación, la empresa operadora contará con un plazo máximo de diez (10) días hábiles para elevarlo al TRASU, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente, organizado formalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 53.

Sin perjuicio de aquello que las empresas operadoras consideren pertinente expresar en sus descargos, éstos no se tomarán en cuenta cuando se sustenten en hechos o pruebas diferentes a



las mencionadas en su resolución de primera instancia, salvo que se refieran a hechos alegados por el usuario en su recurso de apelación.

Adicionalmente, las empresas operadoras deberán adjuntar un informe que describa en términos precisos, conforme a los formatos aprobados por el TRASU, lo siguiente:

1. Motivo del reclamo;

2. Información sobre los reclamos y las pruebas actuadas conforme al listado de requerimientos según la materia del reclamo, conforme a los formatos aprobados por el TRASU; y,

3. Pronunciamiento respecto a cada uno de los hechos expuestos en el recurso de apelación del usuario. El silencio, la respuesta evasiva o la negativa genérica y contradictoria pueden ser apreciados por el TRASU como reconocimiento de verdad de los hechos alegados por el usuario.”

CONCORDANCIAS: [R.º 01-99-MP-TRASU-OSIPTEL](#)

#### **Artículo 43.- Plazo de resolución**

*El recurso de apelación será resuelto dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de la fecha de recepción del recurso por el TRASU, salvo en los casos de los reclamos por falta de entrega o entrega tardía del recibo y no entrega de la facturación detallada solicitada en los que el recurso de apelación será resuelto en quince (15) días hábiles.*

*Cuando la complejidad en la tramitación de un expediente lo amerite, el TRASU podrá, por una sola vez, ampliar en veinte (20) días hábiles adicionales el plazo para resolver.*

*Con la expedición de la Resolución del TRASU sobre el recurso de apelación interpuesto, queda agotada la vía administrativa.*

*Sin perjuicio de lo indicado, cuando el TRASU advierta que se ha incumplido con elevar el recurso dentro del plazo previsto en la presente Directiva, se podrá presumir que la empresa operadora ha reconsiderado su decisión y reconocido sustento de reclamo del usuario, por lo que el mismo será declarado fundado por el TRASU. Lo señalado en este presente párrafo no resulta aplicable en los casos que el reclamo o el reclamo haya sido interpuesto contraviniendo lo dispuesto en la presente Directiva. (1)(2)(3)*

*(1) De conformidad con el [Artículo Primero de la Resolución de Consejo Directivo N° 002-2003-CD-OSIPTEL](#), publicado el 24-01-2003, se amplía, excepcionalmente, por un período que no excederá de tres (3) meses, el plazo de resolución de los recursos de apelación y quejas elevadas ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, TRASU, en treinta (30) días hábiles adicionales a los plazos establecidos en la presente Directiva.*

*(2) De conformidad con el [Artículo Primero de la Resolución de Consejo Directivo N° 051-2003-CD-OSIPTEL](#), publicado el 07-07-2003, se amplía por un período de tres (3) meses, el plazo de resolución de los recursos de apelación y quejas elevadas ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios TRASU, en treinta (30) días hábiles adicionales a los plazos establecidos en la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, aprobada mediante la presente Resolución.*

**(3) Artículo sustituido por el [Artículo Primero de la Resolución de Consejo Directivo N° 076-2005-CD-OSIPTEL](#), publicada el 11 Diciembre 2005, disposición que entró en vigencia el 30-01-2006, cuyo texto es el siguiente:**

#### **“Artículo 43.- Plazo de resolución**

El recurso de apelación será resuelto dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente a la fecha de recepción del recurso por el TRASU, salvo en los casos de los reclamos por falta de entrega del recibo o de la copia del recibo, no entrega de la facturación detallada solicitada, y por problemas derivados de la prestación de servicios mediante sistemas de tarjetas de pago, en los que el recurso de apelación será resuelto en quince (15) días hábiles.

Cuando la complejidad en la tramitación de un expediente lo amerite, el TRASU podrá, por una sola vez, ampliar en veinte (20) días hábiles adicionales el plazo para resolver.

Con la expedición de la Resolución del TRASU sobre el recurso de apelación interpuesto, queda agotada la vía administrativa.

Sin perjuicio de lo indicado, cuando se advierta que se ha incumplido con elevar el recurso dentro del plazo previsto en la presente Directiva, se podrá presumir que la empresa operadora ha reconsiderado su decisión y reconocido el sustento del reclamo del usuario, por lo que el mismo será declarado fundado por el TRASU. Lo señalado en este presente párrafo no resulta aplicable en los casos que el reclamo o el recurso haya sido interpuesto contraviniendo lo dispuesto en la presente Directiva.”

#### **Artículo 44.- Información adicional**

De manera excepcional y cuando el TRASU lo considere necesario, podrá requerir a las partes información adicional a la contenida en el expediente. También podrá solicitar a otros órganos, públicos o privados, los informes, dictámenes y opiniones que considere pertinentes.

#### **Artículo 45.- Caso de incumplimiento de la empresa operadora de elevar los recursos dirigidos al TRASU.**

Si la empresa operadora no cumpliera con elevar al TRASU el recurso de apelación, transcurrido el plazo del diez (10) días hábiles, establecido en el artículo 42 de la presente Directiva, el usuario podrá presentar al TRASU copia del cargo de recepción del recurso por parte de la empresa operadora, al cual deberá acompañar la resolución impugnada.

Presentada la documentación a la que se refiere el párrafo anterior el TRASU procederá a resolver el recurso en los plazos que prevé la presente Directiva, sobre la base de la documentación alcanzada por el usuario, procediéndose conforme al cuarto párrafo del artículo 43.

#### **Artículo 46.- Solicitudes presentadas al TRASU.**

Toda solicitud que se presente directamente ante el TRASU deberá formularse por escrito y encontrarse referida a un recurso en trámite ante el TRASU, debiendo consignarse el número de expediente en el escrito, salvo en los casos contemplados en el artículo anterior. El TRASU no se encuentra facultado a pronunciarse en aspectos ajenos a los procedimientos que viene conociendo o que ya hayan concluido.

## **CAPITULO II**

### **RECURSOS DE QUEJA**

#### **Artículo 47.- Requisitos**

*El recurso de queja deberá presentarse por escrito en la empresa operadora, debiéndose cumplir con los siguientes requisitos:*

*1. Nombre del usuario. En caso que el recurso fuera interpuesto por representante deberá consignarse adicionalmente los datos de éste y adjuntarse el documento que acredite su representación, en los casos en que no se hubiera adjuntado antes.*

*2. Número o código del expediente de reclamo.*

*3. La solicitud expresa y clara.*

#### 4. Firma (\*)

(\*) Artículo modificado por el [Artículo 7 de la Resolución de Consejo Directivo N° 030-2004-CD-OSIPTEL](#), publicada el 31-03-2004, cuyo texto es el siguiente:

##### **“Artículo 47.- Requisitos**

La queja deberá presentarse por escrito en la empresa operadora, utilizando el formulario establecido en el Anexo 6, debiéndose cumplir con los siguientes requisitos:

1. Nombre del usuario. En caso que el recurso fuera interpuesto por representante deberá consignarse adicionalmente los datos de éste y adjuntarse el documento que acredite su representación, en los casos en que no se hubiera adjuntado antes.

2. Número o código del expediente de reclamo.

3. La solicitud expresa y clara.

4. Firma

El usuario deberá presentar además del formulario original, una copia del mismo, a fin de que sea sellado y fechado por quien lo recibe en la empresa operadora, como única constancia de su presentación.”

##### **Artículo 48.- Objeto**

En cualquier estado del procedimiento el usuario reclamante podrá interponer un recurso de queja por:

1. Defectos de tramitación, que suponen paralización o infracción de plazos establecidos.

2. Ante cualquier otra transgresión normativa durante la tramitación del reclamo.

3. Por no ejecutar lo dispuesto mediante resolución que hubiere quedado firme. En estos casos el usuario reclamante deberá adjuntar copia de la referida resolución.

De la misma manera, el usuario podrá interponer un recurso de queja solicitando la aplicación del silencio administrativo positivo, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1) del artículo 25 de la presente Directiva.

##### **Artículo 49.- Plazo para interponer el recurso de queja**

El recurso de queja puede presentarse en cualquier estado del procedimiento administrativo de reclamo iniciado por el usuario reclamante, siempre que éste se encuentre en trámite, o en los casos de incumplimiento de una resolución que hubiere quedado firme o causado estado. El recurso de queja puede ser presentado aún luego de notificada la resolución que pone fin a la instancia y hasta antes que esta quede firme. Los plazos para solicitar, dentro de un recurso de queja, que se declare de aplicación el silencio administrativo positivo, se rigen por el inciso 1 del artículo 25 de la presente Directiva.

##### **Artículo 50.- Remisión del recurso al TRASU.**

*El TRASU será el encargado de resolver los recursos de queja que se interpongan contra la primera instancia administrativa de las empresas operadoras. Presentado un recurso de queja, en la empresa operadora, ésta deberá elevarlo al TRASU en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, conjuntamente con la siguiente documentación:*

1. *Copia del expediente de reclamo.*

2. *Descargos.* (\*)

(\*) Artículo modificado por el [Artículo Tercero de la Resolución de Consejo Directivo N° 096-2003-CD-OSIPTEL](#), publicada el 02-10-2003, cuyo texto es el siguiente:

**“Artículo 50.- Remisión de la queja al TRASU**

El TRASU será el encargado de resolver las quejas que se interpongan contra la primera instancia administrativa de las empresas operadoras.

*Presentada una queja, en la empresa operadora, ésta deberá elevarla al TRASU en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente, organizado formalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 53.”(\*)*

(\*) Párrafo modificado por el [Artículo 8 de la Resolución de Consejo Directivo N° 030-2004-CD-OSIPTEL](#), publicada el 31-03-2004, cuyo texto es el siguiente:

*“Presentada una queja en la empresa operadora, ésta deberá elevarla al TRASU en un plazo no mayor de siete (7) días hábiles, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente, organizado formalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 53.”*

**Artículo 51.- Plazos de resolución**

*El recurso de queja será resuelto dentro del plazo de veinte (20) días hábiles, contados desde su interposición en la dependencia o ante el funcionario de la empresa operadora designados para estos efectos.* (\*)(\*\*)(\*\*\*)

(\*) De conformidad con el [Artículo Primero de la Resolución de Consejo Directivo N° 002-2003-CD-OSIPTEL](#), publicado el 24-01-2003, se amplía, excepcionalmente, por un período que no excederá de tres (3) meses, el plazo de resolución de los recursos de apelación y quejas elevadas ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, TRASU, en treinta (30) días hábiles adicionales a los plazos establecidos en la presente Directiva.

(\*\*) De conformidad con el [Artículo Primero de la Resolución de Consejo Directivo N° 051-2003-CD-OSIPTEL](#), publicado el 07-07-2003, se amplía por un período de tres (3) meses, el plazo de resolución de los recursos de apelación y quejas elevadas ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios TRASU, en treinta (30) días hábiles adicionales a los plazos establecidos en la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, aprobada mediante la presente Resolución.

(\*\*\*) Artículo modificado por el [Artículo 9 de la Resolución de Consejo Directivo N° 030-2004-CD-OSIPTEL](#), publicada el 31-03-2004, cuyo texto es el siguiente:

**“Artículo 51.- Plazos de resolución**

La queja será resuelta dentro del plazo de trece (13) días hábiles, contados desde el día siguiente a la fecha de recepción de la queja por el TRASU.”

#### **Artículo 52.- Incumplimiento de la empresa operadora en elevar el recurso de queja**

Si la empresa operadora no cumpliera con elevar al TRASU el recurso presentado en el plazo indicado en esta Directiva, el usuario podrá presentar al TRASU copia del cargo de recepción del recurso por parte de la empresa operadora, al cual deberá acompañar documentación sustentatoria.

Presentada la documentación a la que se refiere el párrafo anterior, el TRASU deberá proceder a resolver el recurso sobre la base de las afirmaciones del usuario y de la documentación alcanzada.

### **“CAPITULO III**

#### **FORMALIDADES Y REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN A SER ELEVADA ANTE EL TRASU**

##### **Artículo 53.- Elevación al TRASU**

Los recursos de apelación y quejas que sean elevados al TRASU, deberán observar las siguientes formalidades:

1. Los descargos a ser elevados deberán ser incluidos y foliados dentro del expediente de reclamo;
2. El expediente deberá llevar adjunta una carta de elevación de la empresa operadora, dirigida al TRASU, donde se deberá precisar el nombre del usuario, el número del servicio, si se eleva un recurso de apelación o queja, el número o código de reclamo y el número de folios que contiene;
3. El expediente de reclamo correspondiente deberá ser elevado organizado de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 20 de la presente Directiva; y,
4. No se requerirá que los documentos enviados sean los originales, bastando que se remita copias legibles, reservándose el TRASU el derecho de solicitar los documentos originales. No obstante aun en los casos que se opte por la remisión de copias, la empresa operadora se encontrará en la obligación de guardar la formalidad establecida en el numeral 2 del artículo 20 de la presente Directiva, en lo que respecta a la forma de organización física de los folios que conforman el expediente.

##### **Artículo 54.- Remisión de información por mecanismos o soportes electrónicos**

Las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones están obligadas a remitir al TRASU, además de lo dispuesto en los artículos 42 y 50 de la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL, que aprobó la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, la información que se detalla a continuación, por cada expediente que sea elevado:

1. Número del Registro Único de Contribuyentes de la empresa operadora;

2. Nombre o razón social de la empresa operadora;
3. Código o número de reclamo asignado por la empresa operadora en Primera Instancia;
4. Medio utilizado para el reclamo en Primera Instancia (telefónico, personal, escrito u otros medios);
5. Fecha de presentación del reclamo ante la empresa operadora en Primera Instancia;
6. Nombre o razón social del usuario reclamante en Primera Instancia;
7. Apellidos del usuario reclamante en Primera Instancia;
8. Documento Legal de Identificación del usuario reclamante en Primera Instancia (D.N.I., C.E., C.I.P., T.I.P., R.U.C., entre otros);
9. Número del Documento Legal de Identificación del usuario reclamante en Primera Instancia;
10. Fecha de Resolución de Primera Instancia;
11. Sentido de la Resolución de Primera Instancia (Fundado, Infundado, Parcialmente Fundado, etc.);
12. Fecha de Notificación de la Resolución en Primera Instancia;
13. Fecha del recurso de reconsideración;
14. Fecha de la Resolución que resuelve la reconsideración;
15. Sentido de la Resolución que resuelve la reconsideración (Fundado, Infundado, Parcialmente Fundado, etc.);
16. Fecha de notificación de la Resolución que resuelve la reconsideración;
17. Fecha de presentación del recurso de apelación/queja por el usuario en la empresa operadora;
18. Número de carta de elevación a Segunda Instancia;
19. Fecha de la carta de elevación a Segunda Instancia;
20. Número de folios;
21. Recurso (apelación/queja);
22. Nombre o razón social del abonado del servicio;
23. Apellidos del abonado del servicio;
24. Nombre o razón social de usuario apelante/quejoso;

25. Apellidos del usuario apelante/quejoso;

26. Documento Legal de Identificación del usuario apelante/quejoso (D.N.I., C.E., C.I.P, T.I.P., R.U.C., entre otros);

27. Número del documento Legal de Identificación del usuario apelante/quejoso;

28. Dirección del usuario apelante/quejoso;

29. Dirección legal o procesal del usuario apelante/quejoso;

30. Código de ubicación geográfica;

31. Número de abonado o contrato de servicio;

32. Servicio reclamado;

33. Concepto y subconcepto reclamado en la empresa operadora;

34. Mes y año del recibo reclamado;

35. Monto del reclamo;

36. Moneda;

37. Sumilla sobre el motivo de la apelación/queja;

38. Medios probatorios actuados;

39. Fecha de actuación de la inspección técnica, de ser el caso; y,

40. Fojas en las que se encuentren los medios probatorios.

Dicha información deberá ser remitida al TRASU a través de mecanismos o soportes electrónicos el día en que la empresa operadora eleva el expediente al TRASU, conforme a las instrucciones que para tal efecto comunique la Secretaría Técnica del TRASU a la misma.

Asimismo, la Secretaría Técnica del TRASU podrá solicitar a las empresas operadoras información adicional a la detallada anteriormente.” (\*)

(\*) Capítulo añadido por el [Artículo Cuarto de la Resolución de Consejo Directivo N° 096-2003-CD-OSIPTEL](#), publicada el 02-10-2003.

## **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

## **DISPOSICIONES FINALES**

**PRIMERA:** La presente Directiva no afecta los sistemas de atención e información al usuario, actualmente operativos en las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, siempre que no contravengan lo dispuesto por aquella.

**SEGUNDA:** Los procedimientos de reclamos que se hayan iniciado con anterioridad a la vigencia de la presente Directiva se regirán, para todos sus efectos, por lo dispuesto en las Resoluciones del Consejo Directivo N° 007-94-CD/OSIPTTEL y N° 032-97-CD/OSIPTTEL y por la Resolución de Presidencia N° 036-97-PD/OSIPTTEL.

**TERCERA:** En todo lo no previsto por la presente Directiva procesal serán de aplicación según corresponda el Texto Unico Ordenado de la Ley de Normas Generales de Procedimientos Administrativos y el Código Procesal Civil.

## **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**PRIMERA:** La presente Directiva entrará en vigencia a los noventa (90) días calendario a ser contados a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

**SEGUNDA:** Dentro del período comprendido entre la publicación y la vigencia de la Directiva, las empresas operadoras deberán aprobar y remitir copia al OSIPTTEL de sus respectivos procedimientos internos, de conformidad con lo dispuesto por la presente norma.

## **DISPOSICIONES DEROGATORIAS**

**PRIMERA:** Deróguese la Resolución del Consejo Directivo N° 007-94-CD/OSIPTTEL, Directiva Procesal que define el Marco para los Procedimientos que las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones establezcan para la atención de reclamos de los usuarios.

**SEGUNDA:** Deróguese la Resolución de Presidencia N° 036-97-PD/OSIPTTEL, Directiva Procesal para los Procedimientos de Reclamos de Calidad en los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

**TERCERA:** Deróguense los Artículos del 1 al 8, 12, 22 al 57 y las disposiciones complementarias de la Resolución del Consejo Directivo N° 032-97-CD/OSIPTTEL, Reglamento para la Solución de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones ante el OSIPTTEL.

## **(EXPOSICION DE MOTIVOS)**

### **Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.**

#### **I. ANTECEDENTES**

De acuerdo a lo dispuesto en los incisos c) y d) del Artículo 16 del Reglamento del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTTEL), aprobado por Decreto Supremo N° 62-94-PCM, en uso de su potestad reguladora y normativa, OSIPTTEL deberá dictar disposiciones referidas a los mecanismos procesales para la atención de reclamos de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, a ser aplicados por las empresas operadoras, y a la atención de los reclamos denegados por las empresas operadoras.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Debe tenerse en cuenta que en el inciso 3) del Artículo 77 del Texto Unico Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones (aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-93-TCC), se dispone que es función exclusiva de OSIPTTEL expedir las directivas procesales para solucionar y resolver los reclamos de los usuarios de los servicios. Asimismo, en el inciso d) del Artículo 8 de la Ley que dispone la desmonopolización progresiva los servicios públicos de telecomunicaciones, Ley N° 26285, se establece que entre las funciones del OSIPTTEL se encuentra la de conocer



*administrativamente las reclamaciones de los concesionarios y de los usuarios y en la Tercera Disposición Final y Transitoria de la misma norma se establece que el OSIPTEL será competente exclusivamente para los servicios públicos de Telecomunicaciones.*

En ese sentido, el Consejo Directivo de OSIPTEL dentro de sus facultades emitió la Resolución N° 007-94-CD/OSIPTEL, que aprobó la Directiva Procesal que define el marco para los procedimientos que las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones establezcan para la atención de reclamos de usuarios y entró en vigencia el día dieciséis de noviembre de 1994. Cabe destacar que la referida Resolución resultaba de aplicación para la atención a los reclamos de los usuarios por instalación del servicio; facturación y cobro del servicio; calidad del servicio y otros que señalara el Consejo Directivo.

Es importante prestar atención a que con anterioridad a la Resolución N° 007-94-CD/OSIPTEL, no existía ningún tipo de procedimiento que prestara las debidas garantías para la solución de los reclamos de los usuarios ante las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones con instancias y plazos definidos.

Atendiendo a la naturaleza y características propias de los reclamos por calidad de servicio, OSIPTEL consideró necesario diseñar un procedimiento mas expeditivo y con plazos de resolución mas breves, el mismo que se plasmó en la Resolución de Presidencia N° 036-97-PD/OSIPTEL de fecha 23 de julio de 1997, que aprobó la Directiva Procesal para los procedimientos de reclamos de calidad en los servicios públicos de telecomunicaciones. Con posterioridad, se presentaron incumplimientos de las empresas operadoras que afectaban los derechos de los usuarios del servicio de telefonía fija, tales como la falta de entrega o entrega tardía del recibo telefónico en el domicilio y la negativa por parte de las empresas operadoras a brindar la facturación detallada, por lo que se dispuso que la atención de estos reclamos se adecuara a la Resolución de Presidencia N° 036-97-PD/OSIPTEL<sup>2</sup>.

*2 Esta adecuación fue dispuesta por la resolución de Consejo Directivo N° 012-98-CD/OSIPTEL de fecha 10 de diciembre de 1998*

Si bien las normas antes señaladas cumplían con establecer el procedimiento ante las instancias competentes de las empresas operadoras y las obligaba a dictar un procedimiento interno de atención de reclamos, se requería regular la intervención del organismo regulador como ultima instancia administrativa una vez agotadas las posibilidades de una solución favorable al interior de las empresas operadoras. En ese contexto se aprobó la Resolución N° 013-95-CD/OSIPTEL<sup>3</sup>, la cual fue remplazada, posteriormente por la Resolución del Consejo Directivo N° 032-97-CD/OSIPTEL<sup>4</sup> de fecha 30 de diciembre de 1997. Con esta norma se buscaba otorgar a los usuarios un instrumento adecuado de protección a sus derechos y que el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios posea un instrumento normativo que le permita una actuación óptima.

*3 Esta resolución fue ampliada por la resolución modificatoria N° 014-95-CD/OSIPTEL y modificada por la Resolución N° 010-97-CVD/OSIPTEL.*

*4 Esta norma en su segunda disposición modificatoria modificó el numeral 3 de la resolución del Consejo Directivo N° 007-94-CD/OSIPTEL ampliando lo que podía ser objeto de reclamo. Así se incluyó el traslado, el corte y el retiro del servicio.*

El 31 de marzo de 1999 se publicó en el Diario Oficial El Peruano, la Resolución de Presidencia N° 026-99-PD/OSIPTEL por la cual se autoriza la publicación del proyecto de Directiva que establece las normas aplicables para los procedimientos de atención a los reclamos de servicios públicos de telecomunicaciones. Después de la evaluación de los comentarios efectuados por las empresas operadoras, asociaciones de consumidores, instituciones públicas y usuarios en

particular, se aprobó la presente Directiva, la misma que establece un texto único tanto para los usuarios como para las empresas operadoras y el órgano regulador, en cuanto a las normas procesales que deberán aplicarse para la atención y solución de los reclamos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones. Con esta Directiva se garantiza el establecimiento y la vigencia de procedimientos más simples, expeditivos y eficaces, sustentados en los principios de celeridad, transparencia, responsabilidad y no discriminación.

## **II. SOLUCION DE CONTROVERSIAS ENTRE LAS EMPRESAS OPERADORAS Y SUS USUARIOS - LEGITIMIDAD DE LA NUEVA DIRECTIVA**

En los servicios públicos se advierte la necesidad que el Estado, a través de sus instituciones, garantice que existan en la práctica los medios o procedimientos para que el usuario pueda ejercer los derechos establecidos en las normas. En ese orden de ideas, todo procedimiento que se desarrolle o implemente debe considerar los principios de pluralidad de instancias, respeto al debido proceso y deben estar organizados de manera eficiente, es decir, con plazos legales definidos para resolver los reclamos que se sometan a su consideración y velando para que el usuario pueda acceder a aquellos al menor costo.

En el caso de reclamos de servicios públicos de telecomunicaciones se advierte que corresponde a las empresas operadoras la responsabilidad de atender los reclamos de sus usuarios toda vez que están en mejores condiciones de hacerlo y son aquellas las que tiene la información relevante al respecto. En ese sentido, se ha implementado una vía administrativa ante las empresas operadoras, previa al conocimiento del conflicto de intereses por parte del regulador.

De esa manera, la actuación de OSIPTEL, a través de una institución independiente de la empresa, autónoma y especializada en la materia, se justifica solamente para los casos en que el reclamo no haya sido solucionado de forma favorable al usuario<sup>5</sup>. En la Directiva constituye la mayor innovación la actuación del OSIPTEL como órgano de segunda instancia, para los reclamos por facturación, instalación o activación, traslado, suspensión o corte del servicio. Cabe señalar que OSIPTEL ya actuaba como segunda instancia para los casos de reclamos por calidad del servicio.

*5 Es el caso del tribunal Administrativo de Solución de Usuarios de Servicios Público de Telecomunicaciones del OSIPTEL TRASU. Debemos señalar además que la existencia de una vía administrativa previa y la solución de los reclamos por una entidad especializada influye de forma importante en la disminución de la carga de procesos que llegan a la vía judicial.*

La reducción de las instancias responde a la necesidad de contar con un procedimiento de reclamos más breve y en el que las empresas operadoras en una sola instancia realicen una revisión completa de los reclamos, es decir, que revisen los escritos y documentos presentados por los usuarios, actúen las pruebas de forma oportuna y motiven adecuadamente sus resoluciones, de manera tal que se corrijan ciertas conductas que se presentaban en la práctica y que OSIPTEL había advertido. La reducción de instancias a nivel de las empresas operadoras tiene como finalidad adicional disminuir el número de usuarios que declinan de continuar con un procedimiento de reclamos<sup>6</sup>.

*6 Según estudios realizados por OSIPTEL, para reclamos por facturación en telefonía fija, la tasa de deserción en la primera instancia de telefónica del Perú fue de 75%, es decir, el setenticinco por ciento de los usuarios que reclamaron en primera instancia a quienes se les declara no procedente declinan de continuar con el reclamo ante la segunda instancia. La tasa de deserción en segunda instancia alcanza el 60%, lo que quiere decir que el sesenta por ciento de los usuarios a quienes se les declaró no procedente su reclamo en segunda instancia no lo continúan ante la tercera instancia (TRASU).*

En ese sentido, el regulador, mediante la presente Directiva, pretende que las empresas operadoras atendiendo al nuevo contexto de apertura del mercado de servicios de telecomunicaciones, inviertan recursos en mejorar la atención y solución a los reclamos de sus usuarios, sin necesidad que intervenga el regulador como segunda y última instancia administrativa.

### **III. AMBITO DE APLICACION DE LA DIRECTIVA**

La Directiva cumple principalmente dos objetivos, los mismos que se detallan en el Artículo 2. Por un lado, establece las normas procesales que de forma obligatoria deberá aplicar toda empresa operadora que preste uno o mas servicios públicos de telecomunicaciones para la atención y solución de los reclamos de sus usuarios<sup>7</sup>. Por otro lado, regula la actuación del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), a través del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, en adelante "TRASU", con relación a su potestad de conocer como última instancia administrativa los reclamos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

*7 Debe quedar claro que esta directiva es obligatoria para todas las empresas operadoras, es decir, para todas aquellas empresas que presten servicios públicos de telecomunicaciones, sean servicios portadores, servicios finales, servicios de difusión o servicios de valor añadido.*

La presente norma no es aplicable a las empresas que prestan arrendamiento de circuitos con relación a los reclamos por problemas de fallas y calidad del servicio. Se podrá afirmar que quienes prestan arrendamientos de circuitos son empresas operadoras y que la presente Directiva deberá aplicarse. Sin embargo, OSIPTEL ha considerado conveniente dictar una norma específica para estos casos, la Resolución del Consejo Directivo N° 019-98-CD/OSIPTEL.

Por otra parte, se ha previsto que la vía administrativa previa ante las propias empresas operadoras tiene carácter obligatorio, por lo que se exige que el TRASU no admita aquellos reclamos de usuarios que no están referidos a procedimientos culminados ante los órganos establecidos por las mismas empresas, de conformidad con las reglas de sus respectivos procedimientos internos y con las contempladas en la presente Directiva. Asimismo, se precise que las empresas operadoras no pueden sustraerse de su responsabilidad ante los usuarios y el OSIPTEL.

Finalmente, debemos señalar que el TRASU es competente para imponer sanciones en los casos de infracciones incurridas por las empresas operadoras en un procedimiento de reclamo de usuario que haya llegado a su conocimiento, o en función del mismo, conforme a lo establecido en el Artículo 56 del Reglamento General de infracciones y Sanciones, Resolución de Consejo Directivo N° 002-99-CD/OSIPTEL.

### **IV. PRINCIPIOS QUE RIGEN EL PROCEDIMIENTO**

En el Artículo 1 de la Directiva se señalan los principios que rigen el procedimiento de atención de reclamos de usuarios.

Estos principios son rectores de la actuación de las empresas operadoras y del TRASU, y por ende exigibles a éstos tanto al inicio como durante el trámite del procedimiento de reclamo. Cabe indicar que en la Directiva se recogen los principios celeridad, simplicidad, transparencia, no discriminación y gratuidad, que habían sido contemplados en la Resolución N° 007-94-CD/OSIPTEL.

Se incorpora en la Directiva como principio la presunción de veracidad, la misma que tiene su origen en la Ley de Simplificación Administrativa, Ley 25035. De acuerdo a este principio, se

presume que los usuarios dicen la verdad sobre su identidad y su condición de usuario del servicio, salvo prueba en contrario. El principio de la eliminación de exigencias o formalidades costosas, también ha sido recogido de la referida Ley. Por este principio no se podrá exigir la presentación de documentos que contengan información que la propia entidad<sup>8</sup> que los solicita posea o deba poseer. Por otro lado, por el principio de subsanación, los órganos establecidos para atender los procedimientos de reclamos, que adviertan errores u omisiones en el procedimiento, deberán encausarlos de oficio.

*8 Por entidad, entiéndase ya sea a las empresas operadoras o al TRASU*

Por último, tanto el principio de economía procesal como el principio de vinculación y formalidad han sido recogidos del Código Procesal Civil. Así, por el principio de economía procesal, en la atención y solución de los reclamos de usuario se tiende a la reducción de los actos procesales siempre que no afecten el carácter imperativo de las actuaciones que así lo requieran y por el principio de vinculación y formalidad, se precise que las normas procesales y las formalidades contenidas en la Directiva son de carácter imperativo, haciéndose la salvedad que se podrá adecuar su exigencia al logro de los fines del procedimiento<sup>9</sup>.

*9 La salvedad que se realiza tiene relación con el principio de elasticidad por el cual las formalidades (de obligatorio cumplimiento) pueden ser adecuadas a los fines del procedimiento*

## **V. DISPOSICIONES GENERALES**

### **1. Sujetos activos y representación**

En atención a la naturaleza de los servicios públicos de telecomunicaciones, OSIPTEL ha establecido en el Artículo 6 quienes tienen la legitimidad para iniciar el procedimiento de reclamos e interponer los medios impugnatorio o contemplados en la Directiva son los abonados titulares o los usuarios del servicio. Se debe resaltar que los usuarios son aquellas personas naturales o jurídicas que si bien no tienen una relación contractual con las empresas operadoras gozan de una titularidad de hecho que no puede ser desconocida. Por ello, con fines prácticos, en la Directiva de forma indistinta se utiliza el término de "usuarios".

Acorde con lo antes indicado, se precise que la condición de usuario, en el caso de quienes no son abonados titulares del servicio objeto del reclamo, queda acreditada mediante la presentación del recibo objeto del reclamo o del último recibo que hubiere recibido. Asimismo, en el Artículo 6 de la Directiva se establece que el reclamo y otros actos procesales podrán ser realizados por el representante que haya designado el usuario, conforme a las formalidades previstas.

La Directiva no podía desconocer la situación especial de aquellas personas que han solicitado la instalación o activación del servicio, y se señala expresamente su legitimidad para iniciar un procedimiento de reclamos ante la desatención de la empresa operadora.

De otro lado, las Asociaciones de Consumidores cumplen una importante función en una economía de mercado en la medida que constituyen medios de información para los usuarios y pueden asumir su representación dentro del marco legal vigente. Es por ello que, de conformidad con la Ley de Protección al Consumidor, Decreto Legislativo 716, las Asociaciones de Usuarios pueden interponer reclamos en representación de sus asociados y de las personas que les hubieran conferido poder.

### **2. Defensa sin abogado y gratuidad del procedimiento**

Siguiendo la línea establecida por el OSIPTEL<sup>10</sup>, en el Artículo 7 de la Directiva se precise que en el curso del procedimiento administrativo ante las empresas operadoras o ante el TRASU no es

obligatoria la intervención de abogado. Cabe anotar que no se opta por un esquema de defensa cautiva, en la medida que la obligatoriedad de la presencia de un abogado implicaría que el usuario incurra en mayores gastos para acceder a la solución de su conflicto de intereses con la empresa operadora. En este punto merece relevarse la simplicidad de los procedimientos de reclamos y la adecuada información sobre su tramitación que deben brindar las empresas operadoras y OSIPTEL, a fin de suplir la necesidad de contar con la asistencia de un abogado. Debe quedar claro, que en todo caso, queda a criterio del interesado el contar con los servicios de un abogado.

*10 Efectivamente en el Artículo 7 de la Resolución del Consejo de Directivo N°032-97/CD-OSIPTEL se establecía la “defensa sin abogado”. De la misma manera, en el Artículo 5 de la referida norma se contemplaba que los procedimientos de reclamos no estaban sujetos al pago de derechos de cualquier naturaleza*

En el Artículo 8 expresamente se señala que los reclamos y recursos que se interpongan dentro del ámbito de aplicación de la presente norma, no estarán sujetos al pago de derechos de ningún tipo. Esta es una norma adicional que plasma el principio gratuidad del procedimiento de reclamos para el usuario de servicios públicos de telecomunicaciones.

### **3. Suspensión del acto o de la resolución recurrida y ejecución de lo resuelto**

El Artículo 9 de la Directiva establece los efectos de la interposición de los reclamos y de los medios impugnatorios. La presentación del reclamo, del recurso de reconsideración o del recurso de apelación tiene por efecto suspender<sup>11</sup> la ejecución de los actos reclamados, los derivados de éstos, o de las resoluciones impugnadas, los que quedan supeditados a lo que se resuelva de forma definitiva.

*11 En el Artículo 104 del Texto Unico Ordenado de la Ley de Normas Generales de Procedimientos Administrativos, aprobado por Decreto Supremo N° 02-94-JUS, la interposición de cualquier recurso no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que una disposición establezca lo contrario. En efecto, en el caso de los procedimientos de reclamos de servicios públicos de telecomunicaciones OSIPTEL ha dictado la disposición legal en contrario y es el Artículo 9 de la Directiva.*

Debe advertirse la importancia del Artículo 10 toda vez que establece una característica importante de los procedimientos de reclamos de servicios públicos<sup>12</sup>, que las empresas operadoras no podrán condicionar la atención de los reclamos presentados, al pago previo de la retribución correspondiente al objeto del reclamo. Un comportamiento de esta naturaleza por parte de la empresa operadora, sin lugar a dudas, limita el derecho de los usuarios a reclamar y puede apreciarse como prejuzgamiento acerca de la no procedencia del reclamo del usuario.

*12 Ver el Artículo 14 del Decreto Legislativo N° 716.*

Asimismo se precisa en el indicado artículo que en ningún caso mientras el reclamo no haya sido resuelto y el usuario hubiere cumplido con el pago de la parte no reclamada, la empresa operadora podrá suspender la prestación del servicio, exigir el pago o resolver el contrato de abonado, a no ser que se proceda de forma lícita a tal medida como consecuencia de hechos ajenos a la materia del reclamo.

En el Artículo 11 se definen, de forma semejante a lo establecido en el Artículo 6 de la Resolución de Consejo Directivo 032-97/CD-OSIPTEL, los efectos de las resoluciones que emitan las empresas operadoras o el TRASU, que ponen fin a un procedimiento de reclamos por facturación. Se precisa, a diferencia de la regulación anterior, que las devoluciones que deban cumplir las empresas operadoras, serán deducidas en el recibo siguiente, o en su defecto, deberá acordarse o determinarse el mecanismo de devolución.

#### **4. Difusión e información acerca de los procedimientos de reclamos**

Es importante señalar que la existencia de normas de protección de los derechos de los usuarios no es suficiente si es que los usuarios desconocen los mecanismos para hacer valer esos derechos. Es por ello que la información acerca del procedimiento de reclamos debe estar al alcance de todos los usuarios, en forma simple, completa y transparente. En ese sentido, el Artículo 12 de la Directiva pretende garantizar el derecho de los usuarios al acceso a la información. De este modo se obliga a las empresas operadoras a informar verbalmente y a difundir a través de carteles o afiches de orientación en todas sus oficinas de atención, toda aquella información que resulte de importancia para los usuarios, conforme lo precisa el mismo artículo<sup>13</sup>.

*13 Es importante señalar además que de acuerdo al Artículo 33 de la Directiva, las empresas operadoras deberán publicar una lista y descripción detallada de los medios probatorios técnicamente factibles a aplicarse en cada caso las mismas que deberá mantener actualizada, conforme a la relación aprobada por el TRASU a la que se refiere el literal b, inciso 6 del Artículo 42.*

Asimismo, acogiendo la propuesta realizada por las asociaciones de consumidores, se establece que en la resolución que emita el funcionario de la empresa operadora se deberá indicar cuál es el plazo que le asiste al recurrente para impugnar la misma. Este artículo merece especial atención toda vez que es un mecanismo directo y efectivo de información acerca del procedimiento a los usuarios que lo hayan iniciado y que discrepen con lo resuelto por la empresa operadora.

#### **VI. ORGANOS DE RESOLUCION Y REPRESENTACION ANTE EL TRASU**

La presente Directiva pretende establecer un marco general para que las empresas operadoras, aprueben las normas procesales que deberán aplicarse internamente para la atención y solución de los reclamos de sus usuarios. En ese sentido se ha dispuesto en su segunda disposición transitoria, que las empresas operadoras, deberán aprobar y remitir copia al OSIPTEL de sus respectivos procedimientos internos de atención de reclamos de usuarios. Para cumplir con ello tienen un plazo de noventa días, que corre desde la publicación de la Directiva.

Sin embargo, debe tenerse en cuenta que la experiencia ha demostrado, que el establecimiento de procedimientos no ha sido suficiente para que las empresas operadoras generen, dentro de su estructura, los mecanismos idóneos para que esos procedimientos se lleven a cabo de manera eficiente. Por tal motivo, la Directiva es específica en cuanto al establecimiento de órganos necesarios en el interior de la empresa. El objetivo es que estos órganos o dependencias, ofrezcan las mínimas garantías que el procedimiento requiere para llevarse de la manera más adecuada en la práctica.

Cabe señalar que la obligación de las empresas operadoras de establecer órganos competentes en primera instancia para la solución de los reclamos no es nueva; dicha obligación también se encontraba en la Resolución del Consejo Directivo N° 007-94-CD/OSIPTEL. Las innovaciones en este punto, son que ya no se establece una segunda instancia dentro de la empresa operadora y, por tanto, el único órgano formal de resolución será el de primera instancia y que se dispone el establecimiento de un órgano de representación ante el TRASU.

En los Artículos 13 y 14 de la Directiva se establece la obligación de las empresas operadoras de designar los órganos competentes en primera instancia y sus funciones, y en los Artículos 15 y 16 se precisa que el TRASU es el órgano de resolución de reclamos en segunda instancia y se determinan sus funciones<sup>14</sup>. Adquiere especial importancia el Artículo 17 que dispone que las empresas operadoras deberán designar una dependencia o funcionario con facultades para

representarlas ante el TRASU, que cumpla con remitir los recursos de apelación y de queja interpuestos contra la resolución o el órgano de primera instancia.

*14 En el Artículo 15 de la Directiva se señala que el TRASU rige su actuación por su Reglamento, por la Directiva y por las normas que la complementen. Sobre el particular, es necesario señalar que continúan vigentes las normas referidas a los órganos de resolución y de apoyo regulados en la Resolución del Consejo Directivo N° 032-97-CD/OSIPTEL, Reglamento para la solución de Reclamos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones ante el OSIPTEL.*

En efecto, en un mercado en competencia, las empresas operadoras deberán brindar una atención adecuada a sus usuarios y por tal razón la función de este órgano no debe limitarse a remitir los recursos de apelación y de queja interpuestos, y trasladar la solución de éstos a la segunda instancia, sino que tienen la posibilidad, antes de remitir el recurso al TRASU, de conciliar con el usuario, transigir, allanarse, entre otras posibilidades, a la pretensión del usuario.

Las empresas operadoras ahora cuentan con un plazo de diez días para remitir los recursos al TRASU, este es un plazo más que suficiente para que su órgano de representación pueda llegar a una solución con el usuario. Consideramos que la conciliación, la transacción y el allanamiento son las instituciones apropiadas para este cometido. Desde luego, que con posterioridad a la remisión del recurso las partes pueden llegar a una solución, con o sin la intervención del regulador, pero lo más beneficioso para efectos de la atención adecuada de los reclamos es que el conflicto de intereses sea solucionado, por la empresa operadora en la primera instancia<sup>15</sup>.

*15 Recuérdese que el Artículo 28 de la Directiva precisa que en cualquier estado del procedimiento, hasta antes que el TRASU notifique la resolución final el usuario y la empresa operadora podrán conciliar sobre el objeto del reclamo, someterlo a arbitraje o arribar a una transacción.*

En ese sentido, los órganos de representación deben contar con poderes suficientes de la empresa operadora para allanarse conciliar, transigir, someter a arbitraje la pretensión y solicitar copia de piezas de los expedientes que se tramiten en el TRASU.

## **VII. CARACTERÍSTICAS DEL TRAMITE DE LOS PROCEDIMIENTOS EN GENERAL**

### **1. Sistema de Registro de Reclamos**

La obligación que las empresas operadoras cuenten con un Sistema de Registro de Reclamos, en el cual se consignen los datos generales de reclamos efectuados por los usuarios, no constituye en realidad una innovación, ni una nueva obligación. Si se revisan las normas de la Resolución del Consejo Directivo N° 007-94-CD/OSIPTEL, se advierte que ya existe allí la obligación de la empresa operadora de organizar los expedientes de reclamo de modo tal que, en todo momento le permita a los usuarios tener acceso a información sobre el estado de su trámite; sin embargo dicha obligación sólo puede ser cumplida con un adecuado sistema de registro de reclamos.

En tal sentido, si bien la iniciativa de la organización de un sistema como el planteado se viene implementando en los reclamos presentados telefónicamente, no se ha mostrado el mismo avance en lo que son reclamos escritos o personales. Es decir, el usuario al presentar su reclamo no recibe un código o número correlativo que lo identifique, por tanto, tampoco cuenta posteriormente con facilidades para informarse sobre el estado del mismo.

De acuerdo a lo antes señalado, en el Artículo 19 de la Directiva se establece la obligación de las empresas operadoras de contar con un Sistema de Registro de Reclamos y las reglas que deberán observar. En el Artículo 20 se dispone que el reclamo presentado, así como los

subsiguientes recaudos, medios probatorios y otros deberán formar un expediente, el mismo que deberá ser numerado en cada folio y ser identificado por el código o número del reclamo en el transcurso de todo el procedimiento administrativo.

Debemos resaltar que el funcionario o dependencia designado deberá recibir los reclamos y recursos que le sean presentados y no podrá negarse a recibirlos, ni deberá emitir opiniones con relación al resultado del procedimiento. Sobre el particular, corresponde precisar que la norma pretende corregir ciertas prácticas de las empresas operadoras de negarse a recibir los escritos (reclamos o recursos) que efectivamente desean presentar los usuarios.

En ese sentido, lo dispuesto en esta norma, de ningún modo perjudica las prácticas empresariales de los operadores de intentar solucionar el conflicto de intereses antes que se inicie un procedimiento de reclamo. Las prácticas empresariales deben velar porque el usuario llegue a un acuerdo con la empresa de forma voluntaria y adecuadamente informado y no deben constituirse en mecanismos para desincentivar el ejercicio de sus derechos.

Por último, en el Artículo 23 se establece el derecho de las partes a conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de su reclamo, tener acceso al expediente correspondiente y solicitar la expedición de copias simples o certificadas de las piezas del expediente correspondiente al trámite del reclamo.

## **2. La subsanación en el procedimiento de reclamos**

Los requisitos establecidos en esta Directiva para interponer reclamos o medios impugnatorios son mínimos<sup>16</sup>, sin embargo, pueden presentarse casos en los cuales los usuarios no hayan cumplido con alguno de estos requisitos. En este supuesto, el Artículo 22 establece que en cualquier momento del procedimiento que la empresa operadora o el TRASU adviertan esta situación deberá notificar al usuario, para que subsane el error o defecto o acredite el cumplimiento de la aparente omisión. Si el usuario no cumpliera con lo ordenado, la empresa operadora o el TRASU rechazarán el reclamo o recurso y dispondrán el archivamiento del expediente. Debe advertirse que, a diferencia de lo dispuesto para el TRASU, el plazo para la subsanación no suspende el plazo del cual dispone la empresa operadora para la resolución del reclamo.

*16 En el Artículo 31 de la Directiva se establecen los requisitos que deberán obtener los reclamos que presenten los usuarios.*

La utilización de formatos de reclamos<sup>17</sup>, la adecuada información por parte de las empresas operadoras así como el mínimo número de requisitos para iniciar un procedimiento de reclamos, permiten que se reduzca el número de controles que existían a lo largo del procedimiento administrativo. En ese sentido, se consideró conveniente eliminar la posibilidad que el funcionario designado para la recepción de reclamos y recursos, en los casos que advierta que no se cumplía con los requisitos otorgue un plazo de dos días para la subsanación<sup>18</sup>, subsistiendo únicamente un control a nivel de la empresa operadora y uno a nivel del TRASU.

*17 Debemos señalar que a la presente Directiva se acompaña una guía de orientación al usuario y formatos de reclamos y recursos. La guía de orientación es didáctica a fin que los usuarios comprendan el procedimiento de reclamos y los formatos tienen como objeto facilitar y uniformizar la presentación de los reclamos y recursos.*

*18 En el primer párrafo del Artículo 22 del Proyecto de Directiva publicado establecía el control al que hacemos referencia.*

## **3. Motivación de las resoluciones**



El Artículo 74 del Texto Unico Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones ha establecido ciertos parámetros en materia de solución de reclamos de usuarios en el sector. Así, antes de la intervención de OSIPTEL, las empresas operadoras deben haber emitido una decisión respecto del reclamo del usuario. En caso la empresa no resuelva en el plazo determinado, se considera que el reclamo ha sido resuelto a favor del usuario y se precisa que OSIPTEL interviene sólo en casos de denegación de reclamos.

En el sistema actual, en principio, uno de los interesados<sup>19</sup> en el conflicto es quien lo resuelve. Este esquema opera debido a que la información relevante para una toma de decisión adecuada se encuentra en el ámbito de dominio de la empresa operadora. Sin embargo, para equilibrar dicho sistema, se deben establecer las medidas que incentiven a una decisión oportuna y suficientemente motivada de la empresa. Para el primer caso, nuestra legislación ya ha señalado el mecanismo: la tardía emisión o la ausencia de emisión de la decisión favorece al usuario.

*19 En efecto quien resuelve el conflicto en primera instancia es la empresa operadora*

En ese sentido, en la Directiva se han señalado los medios para incentivar a las empresas a resolver de una manera adecuada y motivada los conflictos que surgen entre ellas y sus usuarios. En principio, de no existir estas medidas las empresas no tendrían incentivos para realizar una adecuada motivación de sus decisiones, sólo tienen incentivos para emitirla (si emiten la decisión no se aplica el Artículo 74 de la Ley) sin preocuparse especialmente del contenido de dicha decisión.

Frente al esquema optado por nuestra legislación que un interesado en el conflicto es quien lo resuelve, es necesario y pertinente establecer las medidas a fin de evitar que dicho interesado resuelva deficientemente, en la medida que:

1) Es de cargo del usuario el impugnar su decisión. Así, pese a haberse emitido una resolución deficiente o sin motivación si el usuario no impugna la empresa se ve favorecida porque su decisión denegatoria se convierte en firme.

2) Aún cuando la decisión sea inmotivada o deficiente y se hubiere interpuesto impugnación, será el Estado -a través de OSIPTEL- el cual se encargue de resolver correctamente el conflicto -asumiendo los gastos que dicha actividad acarrea, con el eventual beneficio de que se pudiera haber establecido un sistema de reenvío<sup>20</sup>.

*20 En un esquema de reenvío, el órgano del Estado, al detectar anomalías en la decisión de la empresa, reenvía del expediente a la misma a fin que emita una nueva decisión. En este mecanismo el principal perjudicado es el usuario, el cual tendría la carga adicional de impugnar también esa nueva ocasión. En sectores de servicios públicos, por los montos discutidos, en una cantidad considerable de casos, los usuarios no continuarían con sus reclamos puesto que en un análisis costo-beneficio les es más oneroso continuar con el procedimiento por los gastos monetarios o de tiempo en que incurren -, que no continuar con él.*

3) Al emitir una decisión inmotivada o deficiente y elevarla al órgano de segunda instancia - TRASU-, transfiere al Estado los costos derivados de una adecuada resolución del conflicto. Se produce así una transferencia de costos que deben ser asumidos por la actividad privada y no por la actividad pública.

Ante esta situación, en el Artículo 24 de la Directiva se precisa que las resoluciones que expidan las empresas operadoras y el TRASU, deberán ser fundamentadas con indicación expresa de cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten su decisión y de las normas legales aplicadas en la resolución de cada caso. En los casos que el TRASU advierta que la

resolución emitida por la empresa operadora no se encuentre adecuadamente motivada, conforme a lo dispuesto en el mismo artículo, resolverá el recurso a favor del usuario.

#### **4. Silencio Administrativo**

El administrado tiene derecho a que su petición sea atendida por la administración. En ese sentido, ante el incumplimiento de esta, la principal consecuencia legal es la aplicación del silencio administrativo. Así, se advierte que el silencio administrativo no está concebido a favor de la administración sino del administrado. En el caso específico de telecomunicaciones, la empresa operadora y el TRASU tienen la obligación de pronunciarse sobre el reclamo o recurso interpuesto por el usuario, operando el silencio administrativo, para los casos que incumplan con emitir y comunicar su decisión al usuario, en el plazo predeterminado legalmente.

Debe tenerse en cuenta que el silencio administrativo positivo genera un verdadero acto administrativo, por el cual se entiende que la administración ha amparado la petición del administrado<sup>21</sup>; mientras que el silencio administrativo negativo consiste en considerar que la administración ha denegado la solicitud. El silencio administrativo negativo, en realidad, es una ficción legal a favor del administrado, que tiene efectos jurídicos de naturaleza procesal.

21 Hay que tener en cuenta que el silencio administrativo positivo opera siempre que exista una disposición expresa en ese sentido, haya transcurrido el plazo previsto legalmente y sea física y jurídicamente posible lo solicitado.

En la primera instancia al interior de la empresa operadora, se ha dispuesto la aplicación del silencio administrativo positivo mientras que para el TRASU se ha optado por una solución flexible, al igual que en la Resolución del Consejo Directivo N° 032-97-CD/OSIPTEL. Ante la no existencia de un pronunciamiento definitivo del TRASU en el plazo establecido, se ha previsto que la aplicación del silencio administrativo dependerá de la diligencia de la empresa operadora en elevar en el plazo correspondiente la documentación relacionada al recurso del usuario. Así, siempre que la empresa operadora no haya elevado la documentación dentro del plazo a que hace referencia el Artículo 42 de la Directiva operará el silencio administrativo positivo, en caso contrario, será de aplicación el silencio administrativo negativo.

#### **5. Notificación de resoluciones**

El TRASU, a diferencia de las empresas operadoras, sólo contaba con un plazo de cinco días para notificar sus resoluciones, conforme lo establecía el Artículo 31 de la Resolución del Consejo Directivo N° 032-97-CD/OSIPTEL. Por tal razón, la intención de la presente Directiva es unificar los plazos de notificación de las resoluciones, del cual disponen las empresas operadoras y el TRASU. En tal sentido, el Artículo 26 de la Directiva establece que las empresas operadoras y el TRASU deberán notificar sus resoluciones en un plazo que no podrá exceder de diez días hábiles contados desde su expedición.

De otro lado, el acto de la notificación tiene por finalidad poner en conocimiento de los usuarios el contenido de las resoluciones emitidas en el procedimiento administrativo de reclamos. Por este motivo, a fin de garantizar una correcta notificación, se establecen con claridad en la Directiva los requisitos de la constancia de notificación.

### **VIII. PROCEDIMIENTO EN PRIMERA INSTANCIA**

#### **1. Apreciaciones generales**

En los reclamos presentados que han llegado al TRASU, se suele observar que las empresas actúan los medios probatorios en segunda instancia, en algunos casos en los últimos días antes de

resolver. Ello origina, en primer lugar, que el trámite de apelación en la práctica se desvirtúe pues no es la apelación la vía idónea para actuar nuevas pruebas. De otra parte se genera un inconveniente con relación a la demora, pues mientras más tiempo transcurre desde la comisión de los hechos que pudieron haber originado el reclamo, más se relativiza el valor de la prueba a actuarse. En tal sentido, el principal beneficio de la modificación del procedimiento radica en que la empresa operadora contará con el plazo de treinta días hábiles para que su primera instancia actúe todas las pruebas necesarias <sup>22</sup>.

22 Es importante precisar que entre las funciones del órgano de resolución en primera instancia se encuentra la de actuar de oficio los medios probatorios que estime necesarios para sustentar su decisión y actuar los medios probatorios ofrecidos en primera instancia por el usuario (Artículo 14 de la Directiva).

Por otro lado, los reclamos se pueden clasificar en aquellos reclamos en general (reclamos por facturación, instalación o activación, traslado, suspensión o corte del servicio) y aquellos reclamos que requieren de reporte (reclamos por calidad, falta de entrega o entrega tardía del recibo o no entrega de la facturación detallada), que por su naturaleza requieren un tratamiento especial.

## **2. Reclamos en general**

En el marco normativo anterior, a excepción de los reclamos por calidad del servicio <sup>23</sup>, se carecía de una definición de lo que podía ser objeto de reclamo, es por ello, que en el Artículo 18 de la Directiva se han definido los problemas de facturación, instalación o activación del servicio, traslado, suspensión o corte del servicio, calidad del servicio, falta de entrega o entrega tardía del recibo en el domicilio e incumplimiento en la entrega de la facturación detallada. Asimismo, se deja abierta la posibilidad que el Consejo Directivo señale expresamente otros motivos que puedan ser objeto de reclamo.

23 *En el Artículo 3 de la Resolución de Presidencia N° 036-97-PD/OSIPTEL se precisaba que se entendía por problemas de calidad del servicio.*

Por otra parte, siguiendo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo N° 007-94-CD/OSIPTEL y atendiendo a las facilidades con que deben contar los usuarios de los servicios públicos para interponer su reclamos, se precisa que los mismos podrán ser presentados de forma telefónica, personal o por escrito ante las mismas empresas operadoras. Cabe señalar que el reclamo constituye el acto procesal con el cual se inicia el procedimiento de reclamos para los problemas por facturación, instalación o activación, traslado y suspensión o corte del servicio, y por tal motivo, el Artículo 29 de la Directiva ordena que sean registrados correctamente y que se informe a los usuarios reclamantes de su registro.

La Directiva deja abierta la posibilidad que las empresas operadoras, que deseen brindar mayores facilidades a sus usuarios, puedan habilitar un número de fax o una dirección de correo electrónico a fin que interpongan sus reclamos. En este supuesto, se vela porque la empresa operadora le otorgue una constancia de recepción del reclamo.

En el Artículo 30. de la Directiva se establece que los reclamos por facturación, instalación o activación, traslado, suspensión o corte del servicio podrán ser presentados hasta quince días hábiles después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene la facturación que se reclama y en los demás casos hasta quince días hábiles después de producido el hecho que da origen al reclamo o en tanto subsista el hecho que da origen al reclamo. De esta manera se conserva el plazo regulado en el punto 7.2 de la Resolución del Consejo Directivo N° 007-94-CD/OSIPTEL.

Debe precisarse que en la Directiva expresamente se señala la presunción de autorización por parte del usuario para la actuación de los medios probatorios necesarios para la resolución del

reclamo, salvo que este señale cuales son los medios probatorios que no desea que se actúen. Por último, en el Artículo 38 se establece el plazo de treinta días hábiles para la resolución de los reclamos por facturación, instalación o activación, traslado, suspensión o corte mientras que la empresa operadora deberá resolver dentro del plazo de tres días hábiles, los reclamos por calidad del servicio, falta de entrega o entrega tardía del recibo o no entrega de la facturación detallada solicitada.

### **3. Reclamos con requisito de reporte**

El reporte constituye la primera reacción, de naturaleza extra procesal, por el cual los usuarios comunican a la empresa operadora su incumplimiento con la calidad del servicio, con la entrega del recibo o su entrega oportuna o con la entrega de la facturación detallada solicitada. Para ello se ha previsto que habiliten un número telefónico para tales efectos, sin perjuicio que el usuario se dirija de forma personal o por escrito a la dependencia correspondiente. Por la naturaleza del incumplimiento, se considera que la empresa operadora debe contar con un mecanismo apropiado a fin que sus dependencias detecten el origen de la avería y realicen las operaciones para repararla, y para cumplir con la entrega de lo solicitado por el usuario, conforme a las normas vigentes.

En el Artículo 32 de la Directiva se precisa que si la empresa operadora no soluciona el problema reportado en el curso de los cuatro días calendario siguientes, el usuario podrá interponer su reclamo en primera instancia.

### **4. Recurso de reconsideración**

En los Artículos 35 a 38 de la Directiva se regula el recurso de reconsideración. Este recurso tiene por característica principal la incorporación al procedimiento de una nueva prueba a fin que el mismo órgano que emitió la resolución de primera instancia dicte un nuevo pronunciamiento sobre el particular. Cabe precisar que siguiendo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 002-94-JUS, Texto Único de la Ley de Normas Generales de Procedimientos Administrativos, la nueva prueba tiene que ser instrumental.

De otro lado, debe tenerse en cuenta que el recurso de reconsideración no constituye un requisito para interponer el recurso de apelación y, al igual que la Resolución del Consejo Directivo N° 007-94-CD/OSIPTEL, se mantiene que el plazo para su interposición no excederá de quince días hábiles desde el día siguiente en que fuere notificada la resolución de primera instancia.

## **IX. PROCEDIMIENTO ANTE LA SEGUNDA INSTANCIA**

### **1. Apreciaciones Generales**

La Directiva tiene como característica principal la reducción de una instancia ante la empresa operadora, lo que quiere decir que OSIPTEL, a través del TRASU, resolverá en segunda y última instancia administrativa. En ese sentido, en la Directiva se han dictado las medidas a fin que la empresa operadora actúe las pruebas en la primera instancia, motive adecuadamente sus resoluciones y genere mecanismos apropiados para solucionar los conflictos de intereses con sus usuarios.

Asimismo, atendiendo a los continuos incumplimientos de las empresas operadoras en la elevación de los recursos de apelación y de queja interpuestos, se ha dispuesto que el órgano competente de primera instancia sea responsable de la formación del expediente, conforme al Artículo 22 de la Directiva y el órgano de representación ante el TRASU sea responsable de la remisión oportuna del recurso de apelación o de queja interpuesto. Si se incumple con la remisión del recurso, siendo la empresa la única en la posibilidad de remitirlo, claramente se esta

perjudicando el derecho del usuario a acceder a una nueva pensión de su caso a la que tiene derecho. Por tal motivo, el TRASU debe contar con los mecanismos apropiados para conocer esos recursos ante la inacción de la empresa operadora, sin perjuicio que imponga las sanciones que corresponda, conforme a la normatividad aplicable.

Por otro lado, con relación a los recursos de apelación por facturación instalación o activación, traslado, suspensión o corte y por calidad del servicio, el TRASU cuenta con un plazo que no excederá de treinta días hábiles, mientras que en los casos de los reclamos por falta de entrega o entrega tardía del recibo y no entrega de la facturación detallada solicitada el recurso de apelación será resuelto en quince días hábiles. Cabe precisar que los plazos corren desde el día siguiente a la fecha de recepción del recurso por el TRASU. Se ha previsto además que cuando la complejidad en la tramitación de un expediente lo amerite, el TRASU podrá, por una sola vez, ampliar en veinte días hábiles adicionales el plazo para resolver.

Finalmente, debemos señalar que el TRASU tiene un plazo de veinte días hábiles para resolver los recursos de queja, contados desde su interposición en la dependencia o ante el funcionario de la empresa operadora designados para estos efectos.

## **2. Recurso de Apelación**

El usuario podrá interponer un recurso de apelación en los casos que la empresa operadora no le hubiere otorgado una respuesta satisfactoria y complete a su reclamo<sup>24</sup>. Debemos precisar que una vez interpuesto el recurso de apelación ante la empresa operadora, esta dispone de un plazo máximo de diez días hábiles para elevarlo al TRASU, a fin que este examine la validez de los fundamentos y términos de la resolución recurrida.

*24 En el punto 2 b) del Artículo 39 de la Directiva se establece un supuesto especial para los casos de calidad del servicio.*

Es importante señalar que la obligación de la empresa no se reduce a elevar el recurso interpuesto sino que deberá elevar un conjunto de documentos expresamente señalados en el Artículo 42 además de sus descargos. Adviértase que el TRASU podrá presumir que no existe ningún tipo de documentación referida al reclamo distinta a la elevada en el expediente. Consecuentemente, el incumplimiento por parte de la empresa operadora en elevar la documentación completa tendrá una incidencia directa en el resultado del reclamo.

Por otra parte, debemos señalar que se otorga la posibilidad que la empresa operadora formule su descargo, el mismo que no se puede sustentar en hechos o pruebas diferentes a las mencionadas en su resolución de primera instancia. De este modo, se pretende corregir la práctica de las empresas operadoras de incorporar en su descargo hechos o pruebas que desconocía el usuario, en la medida que éstos no le fueron informados durante el procedimiento ante la empresa operadora. Asimismo, debe tenerse en cuenta que el silencio, la respuesta evasiva o la negativa genérica y contradictoria pueden ser apreciados por el TRASU como reconocimiento de verdad de los hechos alegados por el usuario.

Es válido preguntarse cómo debe resolver la administración en los casos que el recurso de apelación interpuesto no haya sido elevado por la empresa operadora. En este punto, debemos reiterar que la empresa operadora tiene la obligación legal de remitir el expediente, conforme al Artículo 42 de la Directiva, atendiendo a que ella es la que atiende y resuelve en primera instancia. El incumplimiento de esta obligación atenta contra el derecho del usuario de una revisión de su caso por el regulador y contra el procedimiento administrativo mismo. Se trata de una obligación de la cual no pueden excusarse las empresas operadoras.

Sobre el particular, se presenta como primera posibilidad que el propio interesado comunique a la administración que ha interpuesto su recurso<sup>25</sup>, el mismo que no ha sido elevado y como segunda posibilidad se presenta que la empresa operadora eleve el expediente una vez transcurrido el plazo del cual disponía. Así, se ha previsto que en los casos que se advierta este incumplimiento se podrá presumir que la empresa operadora ha reconsiderado su decisión y reconocido el sustento del reclamo del usuario, el mismo que será amparado por el TRASU.

*25 De acuerdo al Artículo 45 de la Directiva, si la empresa operadora no cumpliera con elevar al TRASU el recurso de apelación, transcurrido el plazo diez días hábiles, el usuario podrá presentar al TRASU copia del cargo de recepción del recurso por parte de la empresa operadora, al cual deberá acompañar la resolución impugnada.*

Debe quedar claro que lo dispuesto en el cuarto párrafo del Artículo 43 de la Directiva responde a una situación de falta de información acerca del estado del conflicto de intereses que genera en el TRASU y en el usuario, el incumplimiento en la remisión del recurso. Finalmente, debemos precisar que no podrían ampararse los casos en los cuales el reclamo o el recurso haya sido interpuesto contraviniendo lo dispuesto en la Directiva.

### **3. Recurso de Queja**

Siguiendo con lo establecido por la normatividad anterior, en la Directiva se establece la competencia del TRASU para conocer los recursos de queja. En ese sentido, el usuario podrá interponer un recurso de queja, por defectos de tramitación, que suponen paralización o infracción de plazos establecidos; ante cualquier otra transgresión normativa durante la tramitación del reclamo; por no ejecutar lo dispuesto mediante resolución que hubiere quedado firme, y en los casos que solicite la aplicación del silencio administrativo positivo.

La Directiva es clara al señalar en su Artículo 49 que el recurso de queja puede presentarse en cualquier estado del procedimiento administrativo de reclamo iniciado por el usuario, siempre que éste se encuentre en trámite, o en los casos de incumplimiento de una resolución que hubiere quedado firme o causado estado. Se precisa además que el recurso de queja puede ser presentado aún luego de notificada la resolución que pone fin a la instancia y hasta antes que ésta quede firme.

Cabe señalar que el usuario contará con un plazo de veintidós meses contados desde la fecha en que se le debió de notificar sobre la resolución a su reclamo o recurso, para interponer un recurso de queja, solicitando se defina si era de aplicación el silencio administrativo positivo a su pretensión, sin perjuicio del derecho que tiene el usuario de recurrir a la vía judicial. En principio, el plazo de veintidós meses puede dar la impresión de ser excesivo, sin embargo, responde a la necesidad de habilitar un plazo adecuado en la vía administrativa para solicitar la aplicación del silencio administrativo. Además responde al plazo que están obligadas las empresas operadoras a mantener vigentes los expedientes de reclamos, conforme al numeral 5) del Artículo 19 de la Directiva.

En la medida que el recurso de queja, solicitando la aplicación del silencio administrativo positivo, se presenta ante la misma empresa operadora, ésta puede acoger la petición del usuario, debiendo comunicárselo, en cuyo caso no es exigible la obligación de elevar el recurso ante el TRASU. En el caso que la empresa operadora negara encontrarse en un supuesto de aplicación del silencio administrativo positivo, deberá elevar el recurso de queja a fin de que el TRASU determine si es o no aplicable.

Por otro lado, la empresa operadora se encuentra en la obligación de remitir el recurso de queja interpuesto, en un plazo no mayor de diez días hábiles, conjuntamente con la copia del expediente de reclamo y presentando sus descargos. En el supuesto que la empresa operadora incumpla con

su obligación de elevar el recurso, el usuario podrá presentar al TRASU copia del cargo de recepción del mismo por parte de la empresa operadora y acompañar documentación sustentatoria. En dicho caso, a diferencia de lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo N° 032-97-CD/OSIPTEL<sup>26</sup>, en la presente Directiva se establece que el TRASU procederá a resolver el recurso sobre la base de las afirmaciones del usuario y de la documentación alcanzada.

*26 En el Artículo 29 de la Resolución del Consejo Directivo N° 032-97-CD/OSIPTEL se establecía que una vez que el usuario presentaba copia del cargo de su recurso, el Tribunal a través de su Secretaría Técnica requería a la empresa operadora para que eleve el expediente, otorgándole un plazo de tres días útiles. Cabe precisar que esta norma se aplicaba tanto para los recursos de revisión, apelación de calidad, de queja y apelaciones de queja.*

#### **X. VIGENCIA DE LA DIRECTIVA:**

Atendiendo a la necesidad que las empresas operadoras y el OSIPTEL adopten las medidas internas con relación a las modificaciones incluidas en el procedimiento de atención a los reclamos de usuarios, se ha previsto que la Directiva entrará en vigencia a los noventa días calendario a ser contados a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Resulta importante señalar que los procedimientos iniciados con anterioridad a la vigencia de la Directiva continuarán su trámite rigiéndose, para todos sus efectos, por las Resoluciones del Consejo Directivo N° 007-94-CD/OSIPTEL y N° 032-97-CD/OSIPTEL y por la Resolución de Presidencia N° 036-97-PD/OSIPTEL, de ser el caso. Así, se advierte que en un período transitorio tanto las empresas operadoras como el TRASU atenderán reclamos y recursos que se tramitarán conforme a la presente Directiva, o a las otras normas anteriores.

Debemos señalar, finalmente, que en el período comprendido entre la publicación y la vigencia de la presente norma, y desde luego, con posterioridad a su vigencia, corresponde a las empresas operadoras así como a OSIPTEL la realización de campañas de información que aseguren que la Directiva aprobada redunde efectivamente en un mejor tratamiento de los Problemas de los usuarios.