

**Artículo Segundo.-** Designar al señor Gustavo Oswaldo Cámara López, como miembro del Comité Electoral del proceso de elección de los miembros de los Consejos de Usuarios del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones- OSIPTEL, periodo 2015 – 2017.

**Artículo Tercero.-** Disponer la publicación de la presente Resolución en el diario oficial El Peruano y en la página web institucional del OSIPTEL (<http://www.osiptel.gob.pe>).

Regístrese, publíquese y comuníquese.

GONZALO MARTÍN RUIZ DÍAZ  
Presidente del Consejo Directivo

1253987-1

### Declaran fundada queja por no permitir la presentación de reclamo a través de la vía telefónica, debiendo América Móvil Perú S.A.C. registrar el reclamo por facturación N° 15011637

EXPEDIENTE N° 02674-2015/TRASU/ST-RQJ  
QUEJA  
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 14 de abril de 2015

RECLAMANTE	: BOLUARTE CASTRO, EDGAR FERNANDO
SERVICIO TELEFÓNICO	: XXX-XXXXXX
RECLAMO EN 1° INSTANCIA	: 15011637
EMPRESA OPERADORA	: AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
REFERENCIA	: Carta N° DAC-REC-RQJ/1190-15 de fecha 31 de marzo de 2015
ESCRITO DE QUEJA	: De fecha 22 de marzo de 2015, por no permitir la presentación del reclamo a través de la vía telefónica
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: FUNDADA

VISTO: El expediente de la referencia y en atención a la documentación obrante, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución, en los siguientes fundamentos:

#### I. ANTECEDENTES

1.1. En la Queja presentada con fecha 22 de marzo de 2015, EL RECLAMANTE manifestó que LA EMPRESA OPERADORA no habría permitido la presentación de su reclamo a través de la vía telefónica, señalando que:

(i) El 21 de marzo de 2015 se comunicó al *Call Center* para presentar un reclamo; no obstante, le hicieron esperar 40 minutos sin que el mismo sea registrado.

(ii) Nuevamente, se comunicó al *Call Center* a través de otra línea telefónica, siendo procesado su reclamo luego de 10 minutos; no obstante, la asesora que lo estaba atendiendo tomó conocimiento de dicha circunstancia, por lo que cortó la comunicación.

(iii) Posteriormente, solicitó hacer otro reclamo por facturación y le hicieron esperar 30 minutos, luego de los cuales le indicaron que el sistema tenía un inconveniente y no podían procesar su solicitud. Asimismo, señala que se comprometieron a devolverle la llamada el día 22 de marzo de 2015; sin embargo, ello no ocurrió.

(iv) El supervisor a cargo era el señor Juan Carlos Huamán, el mismo que se negó a brindarle los nombres de las personas que lo atendieron.

1.2. Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA ha señalado en sus descargos que:

(i) EL RECLAMANTE no ha indicado dato alguno relacionado con las personas que se habrían negado a generar su reclamo, así como tampoco ha indicado fecha y hora de los hechos.

(ii) Consideró pertinente revisar el "Histórico de Transacciones" a efectos de validar la existencia de alguna comunicación con los datos brindados por EL RECLAMANTE: "*supervisor Juan Carlos Huamán*"; no obstante, dicho medio probatorio no registra interacción alguna con la referencia brindada por EL RECLAMANTE.

(iii) EL RECLAMANTE no ha cumplido con presentar ningún medio probatorio que acredite su afirmación, siendo que no existe prueba, ni siquiera indicio alguno que garantice o respalde sus afirmaciones.

(iv) Con fecha 21 de marzo de 2015, EL RECLAMANTE generó su reclamo por Migración – Cambio de Plan Tarifario vía Call Center, conforme se observa en el "Histórico de Reportes Reclamos y Variaciones". Asimismo, al día siguiente -22 de marzo de 2015-, EL RECLAMANTE se acercó al C.A.C. Santa Anita para presentar su reclamo por facturación, el mismo que fue signado con el Código N° 15011637, conforme se verifica en el respectivo formulario de reclamo.

#### II. MARCO LEGAL

2.1. Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, en adelante LPAG.

2.2. Decreto Supremo N° 008-2001-PCM - Reglamento General de OSIPTEL, en adelante Reglamento General.

2.3. Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL - Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, en adelante Directiva.

2.4. Resolución de Consejo Directivo N° 127-2013-CD/OSIPTEL – Reglamento calidad de la atención a usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, en adelante el Reglamento de Calidad de la Atención.

2.5. Resolución de Consejo Directivo N° 003-2003-CD/OSIPTEL - Reglamento de Organización y Funciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), en adelante Reglamento del TRASU.

2.6. Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL - Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en adelante el T.U.O. de las Condiciones de Uso.

2.7. Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL - Relación de Medios Probatorios Aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.

#### III. PUNTOS CONTROVERTIDOS

De acuerdo con lo expresado en los ANTECEDENTES y, considerando que la queja ha sido presentada por una supuesta negativa de LA EMPRESA OPERADORA en la presentación de un reclamo a través de la vía telefónica, el Tribunal considera que en el presente caso corresponde analizar los siguientes puntos controvertidos:

3.1. La negativa a permitir la presentación de reclamos como una transgresión normativa pasible de ser denunciada a través de una Queja.

3.2. Concepto de negativa en el contexto de una queja por no permitir la presentación de reclamo.

3.3. Establecer cuál es la información que deberán proporcionar los usuarios al momento de presentar una queja por no permitir la presentación de reclamo a través de la vía telefónica, a efectos de determinar si las empresas operadoras habrían cometido dicha transgresión normativa.

3.4. Establecer cuáles son los medios probatorios que deberán alcanzar las empresas operadoras para rebatir la información proporcionada por los usuarios respecto a una negativa a su presentación a través de la vía telefónica.

#### IV. ANÁLISIS

En este acápite se realizará un análisis de cada uno de los puntos controvertidos fijados, con la finalidad de recoger y desarrollar el criterio que viene aplicando el TRASU para resolver las quejas por no permitir la presentación de reclamos a través de la vía telefónica.



**4.1. La negativa a permitir la presentación de reclamos como una transgresión normativa pasible de ser denunciada a través de una Queja**

El artículo 48° de la Directiva<sup>1</sup> dispone que, en cualquier estado del procedimiento el usuario podrá interponer una queja: (i) por defectos de tramitación, que suponen la paralización o infracción de los plazos establecidos; (ii) ante cualquier otra transgresión normativa durante la tramitación del reclamo; (iii) por no ejecutar lo dispuesto mediante una resolución que hubiere quedado firme; y, (iv) para solicitar la aplicación del silencio administrativo positivo.

Asimismo, cabe mencionar que el artículo 21° de la Directiva<sup>2</sup> establece que "Los usuarios tienen derecho a ser atendidos, en un tiempo y distancia razonables, en la presentación de sus reclamos y recursos por una dependencia o funcionario previamente designado por la empresa operadora para este fin, los que recibirán todos los reclamos con relación a los servicios que presten".

En ese sentido, haciendo una interpretación sistemática de los dispositivos normativos citados precedentemente, se puede inferir que, en el contexto de los servicios públicos de telecomunicaciones, la presentación de reclamos, recursos y quejas constituye un derecho de los usuarios que necesariamente debe ejercerse ante las empresas operadoras, toda vez que sobre ellas recae la obligación de recibirlos a través de los canales de atención que hayan implementado para dicho fin.

Por otro lado, en tanto el procedimiento administrativo de solución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones se inicia formalmente con la presentación de un reclamo, una negativa a su recepción va contra el Principio del Debido Procedimiento, el cual está consagrado en el numeral 1.2 del Artículo IV del Título Preliminar de la LPAG<sup>3</sup>, toda vez que se estaría impidiendo el derecho del usuario a presentar ante la autoridad administrativa su interés legítimo.

Por tanto, en tanto el derecho a la presentación de reclamos está regulado en la Directiva, la vulneración del mismo por parte de las empresas operadoras corresponde ser denunciada a través de una Queja, toda vez que dicha conducta configura una transgresión normativa que afecta la tramitación de un procedimiento de reclamo, lo cual, a su vez, constituye una inobservancia al Principio del Debido Procedimiento.

**4.2. Concepto de negativa en el contexto de una queja por no permitir la presentación de reclamo**

El citado artículo 21° de la Directiva precisa que, los usuarios tienen derecho a ser atendidos en un tiempo y distancia razonables, en la presentación de sus reclamos y recursos, por una dependencia o funcionario previamente designado por la empresa operadora para este fin, siendo uno de sus deberes la recepción de los reclamos y recursos que le sean presentados, no pudiendo negarse a recibirlos.

En ese sentido, la empresa operadora no puede negarse a recibir los reclamos que quieran presentar sus usuarios, ni de manera expresa, ni de manera tácita a través de la creación de obstáculos o trabas en la interposición de los mismos, debiendo además atender la presentación en un tiempo razonable.

Teniendo en cuenta ello, a modo de ejemplo, citamos algunas acciones que califican como una negativa a permitir la presentación de reclamos:

- Reiteradas verificaciones de datos.
- Excesivos tiempos de espera.
- Derivación del usuario a distintos funcionarios o áreas.
- Generación previa de códigos de contacto, caso o incidencia, pese a que el concepto reclamado no requiere la presentación de un reporte previo o cuando ya exista el registro previo de un reporte.

**4.3. Información que deberá ser proporcionada por los usuarios al momento de presentar una queja por no permitir la presentación del reclamo a través de la vía telefónica**

Con el objeto de establecer cuál es la información que deberán proporcionar los usuarios al momento de presentar una queja por no permitir la presentación de reclamo a través de la vía telefónica y, con ello, determinar si las empresas operadoras habrían cometido dicha transgresión normativa, es importante analizar los siguientes puntos:

**a) La vía telefónica como una de las formas de presentación de reclamos en el marco normativo de usuarios**

El artículo 29° de la Directiva<sup>4</sup> establece que los reclamos pueden ser presentados telefónica, personalmente o por escrito ante las empresas operadoras.

**1 Artículo 48° - Objeto**

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

1. Por 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 a lo dispuesto en el numeral 1) del artículo 25° de la presente Directiva.

**2 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 una dependencia 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.

**3 "Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo"**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

**1.2. Principio del debido procedimiento.-** Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo (...).

**4 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.



En efecto, el artículo 43° del T.U.O. de las Condiciones de Uso<sup>5</sup> dispone que, en las oficinas o centros de atención a usuarios que establezca la empresa operadora se deberá permitir, como mínimo, la presentación de averías, reclamos escritos o presenciales, recursos y quejas.

De igual modo, el artículo 37° del T.U.O. de las Condiciones de Uso<sup>6</sup> dispone que la empresa operadora está obligada durante dieciocho (18) horas por día como mínimo y los siete (7) días de la semana, a prestar servicios de información y asistencia gratuitos y eficientes, a través de un número telefónico libre de costo, con la finalidad de orientar y atender a sus abonados y usuarios en la absolución de consultas y atención de reclamos y reportes de averías.

Por otro lado, cabe señalar que, además de las formas de presentación de reclamos establecidas en el artículo 29° de la Directiva, el artículo 43-A<sup>7</sup> del T.U.O. de las Condiciones de Uso señala que la empresa operadora que disponga de una página web de Internet deberá incluir en su página principal un vínculo visiblemente notorio y de fácil acceso, bajo la denominación "Atención de Reclamos y Solicitudes en Línea" que permita a los abonados y usuarios (en los casos que corresponda a éste último), acceder directamente y sin restricción alguna, a la presentación de sus averías, reclamos, recursos y quejas, así como adjuntar los archivos digitales que considere pertinentes.

En ese sentido, podemos concluir que la vía telefónica está contemplada como una forma de presentación de reclamos dentro del marco normativo de usuarios vigente.

**b) La comunicación oral como único medio que permite la presentación de reclamos a través de la vía telefónica**

Conforme a lo expuesto en el citado artículo 37° del T.U.O. de las Condiciones de Uso, la presentación de reclamos a través de la vía telefónica únicamente será posible con la habilitación de un número telefónico para dicho fin por las empresas operadoras.

En ese sentido, si un usuario opta por presentar un reclamo a través de dicha vía, deberá marcar el número telefónico habilitado para tal fin, el cual estará a cargo de un funcionario designado por la empresa operadora para recibir reclamos.

Ahora bien, la comunicación que se establezca entre el usuario y el funcionario de la empresa operadora ineludiblemente será oral, de modo tal que ese será el único medio a través del cual el usuario podrá expresar su reclamo.

Por ende, se colige que en esta modalidad de reclamo el usuario no contará con ninguna prueba documental que acredite haberse comunicado con la empresa operadora para presentar un reclamo.

**c) El llenado de los formularios como obligación de los funcionarios designados por las empresas operadoras para recibir reclamos**

El artículo 37-A del T.U.O. de las Condiciones de Uso<sup>8</sup> dispone que el personal designado para orientar y atender

del servicio, ésta deberá designar al menos un punto de venta por provincia a efectos de:

(i) Atender y absolver consultas de usuarios; y,  
 (ii) Garantizar que cualquier abonado o usuario que requiera presentar una solicitud, avería, reclamo, recursos y/o queja, recabe la constancia de presentación de estos documentos con la misma garantía, celeridad y facilidades con las que un abonado o usuario tiene ese derecho en las provincias donde existen oficinas o centros de atención.

Para dar cumplimiento a lo establecido en los numerales (i) y (ii) precedentes, la empresa operadora también podrá utilizar sus oficinas que tengan por finalidad exclusiva el pago de los servicios o celebrar convenios con instituciones públicas o privadas.

La empresa operadora deberá garantizar que la información y orientación que se brinde a los abonados y usuarios a través de sus oficinas o centros de atención, así como en los puntos de venta a que se refiere el párrafo tercero, se proporcione y efectúe de acuerdo a las disposiciones contenidas en el marco legal vigente en materia de telecomunicaciones y particularmente en lo referido al marco normativo de protección de los derechos de los usuarios.

La empresa operadora deberá proporcionar, a solicitud del OSIPTEL, un espacio en la zona de espera de sus oficinas o centros de atención, a efectos que el OSIPTEL previa coordinación con la empresa operadora, pueda difundir y publicitar información regulatoria vinculada a los derechos de los usuarios.

La empresa operadora que disponga de una página web de Internet deberá incluir en su página principal, información permanentemente actualizada acerca de la ubicación y el horario de atención de las oficinas o centros de atención a usuarios y los puntos de venta en los que conforme a lo señalado en el presente artículo estén obligados a recibir solicitudes, averías, reclamos, recursos y quejas de los usuarios.

Asimismo, la empresa operadora deberá comunicar al OSIPTEL la relación de las oficinas o centros de atención, y los puntos de venta antes mencionados, incluyendo el horario de atención, la dirección y el número telefónico de los mismos.

Cuando la empresa operadora realice cualquier modificación en la información de los lugares de atención antes indicados, deberá remitir dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la modificación, la relación completa y actualizada de la información a que se refiere el párrafo anterior.

**6 Artículo 37°.- Servicios de Información y Asistencia**

La empresa operadora está obligada, durante dieciocho (18) horas por día como mínimo y los siete (7) días de la semana, a prestar servicios de información y asistencia gratuitos y eficientes, a través de un número telefónico libre de costo, con la finalidad de orientar y atender a sus abonados y usuarios en la absolución de consultas y atención de reclamos y reportes de avería.

La obligación de contar con un número telefónico libre de costo no será exigible a las empresas operadoras cuyos ingresos anuales facturados por los servicios públicos de telecomunicaciones que presten sean inferiores o iguales a ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias. Sin perjuicio de lo anterior, estas empresas están obligadas a prestar servicios de información y asistencia, durante doce (12) horas por día y seis (6) días a la semana, como mínimo.

Las empresas operadoras deberán garantizar que la información y orientación que se brinde a los abonados y/o usuarios a través de los servicios de información y asistencia, se proporcione y efectúe de acuerdo a las disposiciones contenidas en el marco legal vigente en materia de telecomunicaciones y particularmente en lo referido al marco normativo de protección de los derechos de los usuarios.

**7 "Artículo 43-A°.- Atención a usuarios a través de la página web de la empresa operadora**

La empresa operadora que disponga de una página web de Internet deberá incluir en su página principal un vínculo visiblemente notorio y de fácil acceso, bajo la denominación "Atención de Reclamos y Solicitudes en Línea" que permita a los abonados y usuarios (en los casos que corresponda a éste último), acceder directamente y sin restricción alguna, a la presentación de sus averías, reclamos, recursos, quejas y cualquier solicitud que se derive de la aplicación de la presente norma (salvo que en esta norma se disponga un mecanismo de presentación distinto), así como adjuntar los archivos digitales que considere pertinentes.

Este mecanismo deberá permitir: (i) obtener una constancia de recepción, en la que se aprecie el texto de la avería, reclamo, recurso, queja o solicitud derivada de la presente norma presentada, con indicación del número o código de identificación del mismo; y (ii) imprimir la constancia de recepción antes indicada, así como solicitar que dicha constancia sea remitida adicionalmente, al correo electrónico que para tales efectos señale el usuario o abonado, según corresponda. En ningún supuesto, la empresa operadora solicitará al abonado o usuario, la cuenta de correo electrónica como información obligatoria.

En todos los casos, la empresa operadora se encontrará impedida de solicitar el registro del abonado o usuario, a través del otorgamiento de un código de usuario y contraseña; así como de establecer a través del mismo mecanismo en línea cualquier trámite previo a la presentación de sus averías, reclamos, recursos, quejas, o cualquier solicitud derivada de la presente norma."

**8 Artículo 37-A.- Identificación del personal de la empresa operadora**

El personal designado para orientar y atender a los abonados y usuarios en la absolución de consultas y atención de reclamos y averías, a través de los servicios de información y asistencia de la empresa operadora, deberá identificarse como tal, indicando su primer nombre y apellido paterno.

<sup>5</sup> Artículo 43.- Atención en oficinas o centros de atención a usuarios y puntos de venta

En las oficinas o centros de atención a usuarios que establezca la empresa operadora se deberá permitir, como mínimo, la presentación de averías, reclamos escritos o presenciales, recursos y quejas, así como la presentación de cualquier solicitud de los abonados y/o usuarios que se derive de la aplicación de la presente norma, y la realización de los pagos correspondientes a la prestación de cualquier servicio prestado por la empresa operadora.

Para este efecto, no se considera como centros de atención a usuarios: (i) los puntos de venta que se ubiquen dentro de establecimientos comerciales no relacionados con servicios de telecomunicaciones en los que se ofrezca exclusivamente la contratación del acceso al servicio público de telecomunicaciones, y (ii) las oficinas de la empresa operadora que tengan por finalidad exclusiva el pago de los servicios.

En aquellas provincias donde la empresa operadora preste el servicio y no cuente con oficinas o centros de atención a usuarios, pero existan puntos de venta a través de los cuales la empresa operadora ofrezca la contratación



a los abonados y usuarios en la absolución de consultas y atención de reclamos y averías, a través de los servicios de información y asistencia de la empresa operadora, deberá identificarse como tal, indicando su primer nombre y apellido paterno.

Asimismo, el artículo 29° de la Directiva señala que, en el caso de reclamos telefónicos y personales, las empresas operadoras deberán llenar un formulario, con el nombre, fecha y firma de la persona que atendió al usuario, especificándose el número o código correlativo con el que se identificará el reclamo.

En tal sentido, considerando que en el caso de reclamos telefónicos son las empresas operadoras quienes, a través de sus funcionarios, tienen la obligación de llenar los respectivos formularios, resulta evidente que, en ese contexto, los usuarios se encuentran sujetos a su accionar, pues son sus funcionarios quienes realizan el registro de los reclamos.

Conforme a lo expuesto, para efectos de acreditar una negativa en la presentación de reclamos a través de la vía telefónica, no resulta viable exigir a los usuarios la presentación de medios probatorios de carácter documental, toda vez que:

(i) El acceso a dicha vía de presentación de reclamos se realiza de forma oral, mediante una llamada telefónica; y,

(ii) Son las empresas operadoras quienes efectúan el llenado de los respectivos formularios de reclamo, por lo que en ese contexto los usuarios se encuentran sujetos a su accionar.

No obstante ello, estando a las circunstancias que intervienen en la presentación de reclamos a través de la vía telefónica, el nivel de diligencia razonable que deben tener los usuarios al momento de intentar presentar sus reclamos a través de dicha vía, así como la casuística analizada sobre la materia, este Tribunal considera que, para efectos de verificar la existencia de una negativa por parte de las empresas operadoras, corresponde a los usuarios señalar como circunstancias principales:

1. El canal de atención a través del cual intentó presentar su reclamo;
2. La fecha<sup>9</sup> en que se comunicó telefónicamente con la empresa operadora y;
3. El concepto de dicho reclamo.

Adicionalmente, como circunstancias complementarias, los usuarios podrán indicar el nombre del funcionario que se habría negado a registrar su reclamo, la hora u otras condiciones.

Finalmente, solo en caso de verificarse que los usuarios proporcionaron las circunstancias principales señaladas precedentemente, este Tribunal presumirá que dicha información responde a la verdad de los hechos que afirman en virtud al principio de Presunción de Veracidad, consagrado en el numeral 1.7 del Artículo IV del Título Preliminar de la LPAG<sup>10</sup>, pues, como ya se ha señalado en líneas anteriores, los usuarios se encuentran imposibilitados de alcanzar medios probatorios documentales que acrediten haber intentado presentar un reclamo a través de la vía telefónica. No obstante, dicha presunción se trata de una presunción *juris tantum*, de modo tal que sí se admite prueba en contrario, la misma que deberá ser alcanzada por las empresas operadoras, pues conforme a lo expuesto en líneas anteriores, esta se encuentra en mejor posición para generar medios probatorios.

#### 4.4. Establecer cuáles son los medios probatorios que deberán alcanzar las empresas operadoras para rebatir la información proporcionada por los usuarios respecto a una negativa a la presentación de sus reclamos a través de la vía telefónica.

El artículo 12° del Reglamento de Calidad de la Atención<sup>11</sup> dispone que las empresas operadoras deberán contar con un sistema que permita el registro de las atenciones telefónicas.

En tal sentido, considerando que es obligación de las empresas operadoras la implementación del Sistema de Registro de Atenciones en los Servicios de Información y Asistencia Telefónica, se colige que

es ésta quien se encuentra en una mejor posición de probar si un usuario se ha comunicado a sus Servicios de Información y Asistencia Telefónica, independientemente del tipo de trámite<sup>12</sup> que haya motivado dicha comunicación.

Ahora bien, tratándose de quejas por no permitir la presentación de reclamos a través de la vía telefónica en las que los usuarios hayan cumplido con brindar las circunstancias principales que permitan al TRASU presumir la veracidad de sus afirmaciones, este Tribunal considera que, a efectos de quebrar dicha presunción, las empresas operadoras deberán ofrecer como medio probatorio el Registro de Atenciones Telefónicas correspondiente a la fecha de negativa señalada por los usuarios al momento de presentar sus quejas.

Cabe precisar que el Registro de Atenciones Telefónicas puede plasmarse a través de los documentos "Histórico de Transacciones", "Histórico de Reportes, Reclamos y Variaciones", "Histórico de Pedidos", "Histórico de Peticiones", "Histórico de Consultas", "Histórico de Reclamos", "Histórico de Averías", "Histórico de Incidencias", etc., siempre que en estos registros se consignen todas las interacciones telefónicas de los usuarios.

No obstante, en caso de registrarse una atención telefónica en la fecha o fechas indicadas por el usuario, la presunción de veracidad aún no será quebrada, toda vez que dicho registro no constituye un medio probatorio idóneo que permita corroborar el contenido de la comunicación telefónica a través de la cual se atendió al usuario, sino únicamente permite verificar el registro de atenciones telefónicas en la fecha o fechas indicadas por el usuario, por lo que la empresa operadora deberá remitir un medio probatorio complementario que permita ello.

Dicho medio probatorio consistirá en el audio de dicha comunicación telefónica, el cual podrá ser enviado por las empresas operadoras a través de cualquier mecanismo o soporte electrónico.

Así, en el supuesto que la empresa operadora cumpla con remitir el audio correspondiente a la atención telefónica registrada, se procederá a reproducir el mismo

<sup>9</sup> Se entenderá por fecha a aquella expresamente señalada por el usuario o que puede ser determinada en función a las circunstancias brindadas.

<sup>10</sup> "Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo  
1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:  
(...)

1.7 Principio de presunción de veracidad.- En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario. (...)"

<sup>11</sup> Artículo 12°.- Sistema de Registro de Atenciones en los Servicios de Información y Asistencia Telefónica

Las empresas operadoras deberán contar con un sistema que permita el registro de las atenciones telefónicas, el cual será auditable, debiendo conservarse la información de las atenciones telefónicas por un período mínimo de veinticuatro (24) meses.

Este registro deberá encontrarse a disposición del OSIPTEL cuando éste lo requiera, debiendo contener, como mínimo:

(i) El número telefónico o de abonado que realiza el trámite.  
(ii) La fecha y hora (a nivel de minutos) del inicio de la atención telefónica.  
(iii) Identificación del tipo de trámite, especificándose el tipo de consulta o reclamo que se realice, cuando corresponda.

<sup>12</sup> En el artículo 3° del Reglamento de Calidad, se indica que se entenderá por trámite a todo tipo de gestión realizada por los usuarios de las empresas operadoras que tenga por finalidad realizar:

(i) **reclamos:** cualquier trámite relativo a un procedimiento de reclamos (reportes de avería, reclamos, recursos o quejas).

(ii) **altas:** contratación de servicios.

(iii) **bajas:** baja de servicio, resolución de contrato.

(iv) **consultas:** consultas, solicitudes derivadas de las Condiciones de Uso (incluyendo las migraciones de planes tarifarios que involucren renovaciones de equipos terminales), u otras gestiones relacionadas con la prestación de servicios.



y a levantar el acta correspondiente, siendo resuelta la queja en función al contenido de dicho medio probatorio.

#### V. APLICACIÓN DEL ANÁLISIS AL CASO CONCRETO

Tomando en cuenta el análisis desarrollado en el punto anterior, en el caso en particular se aprecia que EL RECLAMANTE ha sido diligente en precisar las circunstancias principales en las que se habría configurado la negativa de LA EMPRESA OPERADORA a la presentación de su reclamo a través de la vía telefónica, tales como la fecha, canal de atención y concepto reclamado, conforme se detalla a continuación:

- **Fecha:** 21 de marzo de 2015.
- **Canal de atención:** Telefónico (Call Center)
- **Concepto reclamado:** Facturación

Adicionalmente, EL RECLAMANTE ha señalado como circunstancia complementaria el nombre del supervisor de los funcionarios que se negaron a registrar su reclamo: Juan Carlos Huamán.

En ese sentido, este Tribunal tendrá por ciertas dichas afirmaciones, por lo que procederá a evaluar si LA EMPRESA OPERADORA ha adjuntado algún documento que permita verificar si en la fecha indicada por EL RECLAMANTE se registran atenciones telefónicas.

Al efecto, de la revisión de la documentación obrante en el expediente se aprecia que LA EMPRESA OPERADORA ha remitido los siguientes medios probatorios:

- "Histórico de Transacciones" (Folio 03),
- "Histórico de Reportes, Reclamos y Variaciones" (Folio 04), y;
- Reclamo N° 15011637 (Folios 05 y 06).

Asimismo, respecto a dichos medios probatorios, LA EMPRESA OPERADORA ha señalado en sus descargos lo siguiente:

(i) De la revisión del "Histórico de Transacciones" se advierte que no se registra ninguna interacción con las características referidas por EL RECLAMANTE,

(ii) EL RECLAMANTE presentó su reclamo con fecha 21 de marzo de 2015, a través del Call Center, por concepto de Migración – Cambio de Plan Tarifario vía Call Center, conforme se verifica del "Histórico de Reportes, Reclamos y Variaciones" (Folio 04), y;

(iii) Con fecha 22 de marzo de 2015, EL RECLAMANTE se acercó al C.A.C. Santa Anita, para presentar su reclamo por facturación, el mismo que fue signado con el Código N° 1511637, conforme se verifica del respectivo formulario reclamo. (Folio 05).

De la revisión del documento "Histórico de Transacciones", este Tribunal observa que el día 21 de marzo de 2015 se registraron dos incidencias con relación al servicio telefónico de EL RECLAMANTE, conforme se observa en la siguiente imagen:

HISTÓRICO DE TRANSACCIONES

--SIAC POSTPAGO-- - Internet Explorer

SISTEMA DE ATENCIÓN A CLIENTES POSTPAGO (2.0)

31 DE MARZO DEL 2015 3:26:23 PM

Datos General - Internet Explorer

Fecha	Usuario	Operador	Operación	Log	Nombre agente	Apellido agente	Id. Comp.	Oper. por
21/03/2015 03:21:04 p.m.			POSTPAGO - VARIACIÓN - CANCELACIÓN DE LÍNEA	C17022	RUBEN	UGARTE		USRSTA
21/03/2015 03:02:13 p.m.			POSTPAGO - PROBLEMA	C17022	RUBEN	UGARTE	000769780	USRSTA
21/03/2015 11:49:51 p.m.			POSTPAGO - INFORMACIÓN ESTADO VARIACIÓN PROBLEMA - ESTADO DE VARIACIÓN	EB61599	MARCO	ARBALDO		USRSTA
21/03/2015 11:30:49 p.m.			POSTPAGO - PROBLEMA - MIGRACIÓN / CAMBIO DE PLAN TARIFARIO	EB61599	MARCO	ARBALDO	000769024	USRSTA
07/03/2015 01:39:20 p.m.			POSTPAGO - TRANSACCIONES DE LÍNEAS/ EQUIPOS - INTENCIÓN DE MIGRAR A PH - RETENCIÓN	EB16306	STEFANY	AQUSE		USRSTA
16/02/2015 08:20:00 a.m.			POSTPAGO - INFORMACIÓN - TRANSACCIONES DE LÍNEAS/ EQUIPOS - INTENCIÓN DE MIGRAR A PH - RETENCIÓN	EB61076	PAMELA	EGDAVIL		USRSTA
16/02/2015 08:19:32 a.m.			POSTPAGO - INFORMACIÓN - TRANSACCIONES DE LÍNEAS/ EQUIPOS - INTENCIÓN DE MIGRAR A PH - RETENCIÓN	EB61076	PAMELA	EGDAVIL		USRSTA
08/10/2014 02:06:19 p.m.			POSTPAGO - VARIACIÓN - SERVICIOS - ACTIVACIÓN/DESACTIVACIÓN SERVICIOS	E46053	ABRAHAM	ALEDOS		USRSTA
28/08/2014 05:23:23 p.m.			POSTPAGO - VARIACIÓN - SERVICIOS - ACTIVACIÓN/DESACTIVACIÓN SERVICIOS	EB61762	JULY	SUNCIÓN		USRSTA
			POSTPAGO - INFORMACIÓN					

En la imagen se muestra una captura de pantalla del sistema de atención a clientes postpago. Una flecha roja apunta a la fecha 21/03/2015 en la columna 'Fecha' del historial, con el texto 'Dos incidencias de fecha 21.03.2015'. El historial muestra varias operaciones realizadas por operadores como RUBEN UGARTE, MARCO ARBALDO, STEFANY AQUSE, PAMELA EGDAVIL, ABRAHAM ALEDOS y JULY SUNCIÓN.

En ese orden de ideas, ha quedado acreditado que, efectivamente, EL RECLAMANTE se comunicó telefónicamente con LA EMPRESA OPERADORA el día 21 de marzo de 2015.

Ahora bien, habiéndose confirmado la realización de llamadas telefónicas por parte de EL RECLAMANTE, corresponde verificar si a través de dichas comunicaciones EL RECLAMANTE intentó presentar un reclamo por facturación ante LA EMPRESA OPERADORA. Ello, considerando que el "Histórico de Transacciones" no constituye un medio probatorio idóneo que permita corroborar el contenido de dichas llamadas telefónicas, toda vez que el mismo únicamente permite verificar el registro de atenciones telefónicas en las fechas indicadas por los usuarios más no el contenido de tales atenciones.

En ese sentido, a fin de acreditar el contenido de dichas comunicaciones telefónicas, LA EMPRESA OPERADORA debía elevar como medio probatorio complementario el audio respectivo, toda vez que éste sí hubiera permitido desvirtuar lo señalado por EL RECLAMANTE; sin embargo, éste no obra en el expediente.

Por otro lado, si bien LA EMPRESA OPERADORA remitió el Reclamo N° 15011637, correspondiente al reclamo por facturación presentado por EL RECLAMANTE

en el C.A.C. Santa Anita el día 22 de marzo de 2015, ello no puede ser tomado en cuenta para desvirtuar las afirmaciones de EL RECLAMANTE, toda vez que las mismas están orientadas a denunciar la negativa a presentar un reclamo telefónico en LA EMPRESA OPERADORA con fecha 21 de marzo de 2015.

Por lo tanto, este Tribunal considera que se tienen por ciertas las afirmaciones de EL RECLAMANTE respecto a una negativa de LA EMPRESA OPERADORA a la presentación de su reclamo por facturación a través de la vía telefónica, toda vez que LA EMPRESA OPERADORA no ha quebrado dicha presunción, en tanto no ha remitido el audio de las comunicaciones telefónicas registradas en la fecha indicada por EL RECLAMANTE.

#### VI. DIFUSIÓN DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN

Siendo que la presente Resolución interpreta de modo expreso y con carácter general el sentido de la normativa, corresponde declarar que ésta constituye un precedente de observancia obligatoria.

Consecuentemente y, estando a lo acordado en su sesión de Sala Plena de fecha catorce de abril de dos mil quince, El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos



de Usuarios de OSIPTEL, en ejercicio de sus funciones establecidas en el artículo 16° de la Directiva, y los artículos 3°, inciso 4, y 7°, inciso 4, del Reglamento del TRASU;

**HA RESUELTO:**

1. Resolver a favor de EL RECLAMANTE su solicitud, declarando **FUNDADA** la queja presentada el 22 de marzo de 2015, por no permitir la presentación del reclamo a través de la vía telefónica; debiendo LA EMPRESA OPERADORA registrar el reclamo por facturación N° 15011637 con fecha 21 de marzo de 2015, de conformidad con lo señalado en los párrafos precedentes.

2. Declarar que la presente Resolución constituye precedente de observancia obligatoria, en cuanto establece que:

- En tanto el derecho a la presentación de reclamos está regulado en la Directiva, la vulneración del mismo por parte de las empresas operadoras corresponde ser denunciada a través de una Queja, toda vez que dicha conducta configura una transgresión normativa que afecta la tramitación de un procedimiento de reclamo, lo cual, a su vez, constituye una inobservancia al Principio del Debido Procedimiento.

- Estando a las circunstancias que intervienen en la presentación de reclamos a través de la vía telefónica, el nivel de diligencia razonable que deben tener los usuarios al momento de intentar presentar sus reclamos a través de dicha vía, así como la casuística analizada sobre la materia, este Tribunal considera que, para efectos de verificar la existencia de una negativa por parte de las empresas operadoras, corresponde a los usuarios señalar como circunstancias principales:

1. El canal de atención a través del cual intentó presentar su reclamo;
2. La fecha<sup>13</sup> en que se comunicó telefónicamente con la empresa operadora y;
3. El concepto de dicho reclamo.

Adicionalmente, como circunstancias complementarias, los usuarios podrán indicar el nombre del funcionario que se habría negado a registrar su reclamo, la hora u otras condiciones.

- Tratándose de quejas por no permitir la presentación de reclamos a través de la vía telefónica en las que los usuarios hayan cumplido con brindar las circunstancias principales que permitan al TRASU presumir la veracidad de sus afirmaciones, este Tribunal considera que, a efectos de quebrar dicha presunción, las empresas operadoras deberán ofrecer como medio probatorio el Registro de Atenciones Telefónicas correspondiente a la fecha de negativa señalada por los usuarios al momento de presentar sus quejas.

- En caso de registrarse una atención telefónica en la fecha o fechas indicadas por el usuario, la presunción de veracidad aún no será quebrada, toda vez que dicho registro no constituye un medio probatorio idóneo que permita corroborar el contenido de la comunicación telefónica a través de la cual se atendió al usuario, sino únicamente permite verificar el registro de atenciones telefónicas en la fecha o fechas indicadas por el usuario, por lo que la empresa operadora deberá remitir un medio probatorio complementario que permita ello.

Dicho medio probatorio consistirá en el audio de dicha comunicación telefónica, el cual podrá ser enviado por las empresas operadoras a través de cualquier mecanismo o soporte electrónico.

3. Proponer al Consejo Directivo de OSIPTEL la publicación de la presente Resolución en el diario oficial El Peruano.

*Con la intervención de los señores vocales: Carlos Silva Cárdenas, Galia Mac Kee Briceño, Agnes Franço Temple, Jacqueline Gavelan Díaz, Jorge Fernández-Baca Llamas, Ignacio Basombrio Zender, María Luisa Hildebrandt Belmont, José Carlos Aramayo Baella, Ricardo Maguiña Pardo y Victoria Morgan Moreno.*

**CARLOS SILVA CÁRDENAS**  
Presidente del Tribunal Administrativo  
de Solución de Reclamos de Usuarios

<sup>13</sup> Se entenderá por fecha a aquella expresamente señalada por el usuario o que puede ser determinada en función a las circunstancias brindadas.

**ORGANISMOS TECNICOS  
ESPECIALIZADOS**

**SUPERINTENDENCIA DEL  
MERCADO DE VALORES**

**Autorizan viaje de funcionario a Suiza,  
en comisión de servicios**

**RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENTE  
N° 064-2015-SMV/02**

Lima, 19 de junio de 2015

**EL SUPERINTENDENTE DEL MERCADO DE  
VALORES (e)**

VISTO:

El Oficio Circular N° 054-2015-MINCETUR/MCE del 09 de junio del 2015, del Viceministerio de Comercio Exterior;

CONSIDERANDO:

Que, el Viceministerio de Comercio Exterior ha solicitado a la Superintendencia del Mercado de Valores – SMV que participe en las reuniones programadas en el marco de la XI Ronda de Negociaciones del Acuerdo sobre Comercio de Servicios (TISA, por sus siglas en inglés), que se realizarán del 06 al 10 de julio del 2015, en la ciudad de Ginebra, Confederación Suiza;

Que, la referida negociación forma parte de un conjunto de acciones del Estado Peruano orientadas a construir un acuerdo inclusivo y de alta calidad, que sea soporte para el crecimiento económico, el desarrollo y la generación de empleo de los países miembros;

Que, la SMV ha considerado conveniente que el señor Alberto Valdivia Ocampo, Especialista en Supervisión de la Superintendencia Adjunta de Supervisión Prudencial, participe en las reuniones del grupo de Servicios Financieros;

Que, el cronograma de actividades remitido por el Viceministerio de Comercio Exterior señala que las sesiones del Grupo de Servicios Financieros se llevarán a cabo el 06 y 07 de julio de 2015;

Que, de acuerdo con el artículo 10° de la Ley N° 30281 – Ley de Presupuesto del Sector Público para el año Fiscal 2015, se encuentran prohibidos los viajes al exterior de servidores o funcionarios públicos y representantes del Estado con cargo a recursos públicos, salvo los viajes que se efectúen en el marco de la negociación de acuerdos comerciales o tratados comerciales y ambientales y negociaciones económicas y financieras, los cuales se autorizan mediante resolución del titular de la entidad, en cuya excepción se encuentra el presente caso;

Que, en consecuencia y siendo de interés para el país la realización de las negociaciones antes mencionadas, es necesario autorizar el viaje del señor Alberto Valdivia Ocampo, cuyos gastos serán asumidos con cargo al presupuesto de la SMV; y,

De conformidad con lo establecido en el literal a) del numeral 10.1 del artículo 10° de la Ley N° 30281 – Ley de Presupuesto del Sector Público para el año Fiscal 2015, en la Ley N° 27619 – Ley que regula la autorización de viajes al exterior de servidores y funcionarios públicos y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 047-2002-PCM, en la Ley N° 29782, Ley de Fortalecimiento de la Supervisión del Mercado de Valores y la Resolución de Superintendente N° 059-2015-SMV/02;

RESUELVE:

**Artículo 1°.-** Autorizar, por excepción, el viaje del señor Alberto Valdivia Ocampo, Especialista en Supervisión de la Superintendencia Adjunta de Supervisión Prudencial, a la ciudad de Ginebra, Confederación Suiza, del 04 al 09 de julio de 2015, para los fines expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.