

**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS
POLÍTICAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
ABOGADA**

**EL PRINCIPIO DE LA DEBIDA MOTIVACIÓN EN LAS
RESOLUCIONES DE PRIMERA INSTANCIA EN LOS
RECLAMOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE
TELEFONÍA MÓVIL, CHACHAPOYAS 2018**

Autor: Bach. Mercedes Haydee Zumaeta Lozano

Asesor: Mg. Germán Auris Evangelista

Registro: (.....)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2022

Dedicatoria

Con inmenso amor, admiración y respeto, a mis padres:

OSWALDO Y AIDA

Por ser mi más grande soporte e inspiración, de quienes estoy eternamente agradecida por su tiempo, dedicación, esfuerzo, comprensión, apoyo incondicional y por la confianza puesta en mí; motivándome siempre a superarme, inculcándome valores y ser siempre una buena persona, acciones que permitirán hacer realidad mis aspiraciones como profesional.

Con inmenso amor, admiración, respeto y a la vez tristeza elevo al cielo un abrazo infinito a mi padre, Oswaldo Zumaeta Fernández sin imaginar que al culminar esta tesis él ya no me acompañaría en este mundo; con un amor infinito dedico este trabajo por todo su amor y tiempo conmigo.

Con cariño a mis hermanos.

**LENIN, SANDRO, ROSELLA, HENRY, DANTE, EDWIN, EDSON Y
ALESSANDRO**

Por siempre estar presente, por ser mi mayor soporte e incentivar me para lograr este reto.

Agradecimiento

Ante todo, agradezco a DIOS por la vida, salud, mi familia, amigos y las oportunidades de seguir desarrollándome como persona y profesional; gracias Señor, por tu presencia en mi vida y bendecirla. **CON CRISTO TODO, SIN CRISTO NADA.**

Asimismo; agradezco a mi familia, a mis padres y hermanos, un agradecimiento especial a mi padre por su amor infinito y haber estado presente en cada etapa de mi vida, guiándome y animándome; gracias papá ¡un beso hasta el cielo!; además, agradezco a mis compañeros y amigos por el apoyo académico y moral durante mi paso por las aulas universitarias y formar parte de mi desarrollo personal y profesional.

Del mismo modo, agradezco la colaboración y asesoramiento del Mg. Germán Auris Evangelista, por su compromiso y profesionalismo expuesto a mi persona, por su guía en el desarrollo de este trabajo de investigación.

**Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de
Amazonas**

Dr. Policarpio Chauca Valqui

RECTOR

Dr. Miguel Ángel Barrena Gurbillón

VICERRECTOR ACADÉMICO

Dra. Flor Teresa García Huamán

VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN

Dr. Bárton Gervasi Sajami Luna

DECANO DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

Visto Bueno del Asesor de la Tesis



ANEXO 3-K

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (x)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada.....

EL PRINCIPIO DE LA DEBIDA MOTIVACIÓN EN LAS RESOLUCIONES DE PRIMERA INSTANCIA EN

LOS RECLAMOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL, CHACHAPOYAS 2018 ;

del egresado..... MERCEDES HAYDEE ZUMAETA LOZANO

de la Facultad de..... DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

Escuela Profesional de..... DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

de esta Casa Superior de Estudios.



El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 03 de MARZO del 2021


M^g GERMÁN AUREO EVANGELISTA
DOCENTE-FACDIP
Código de Identificación N° 8823

Firma y nombre completo del Asesor

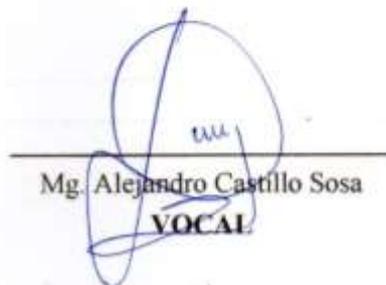
Jurado Evaluador de la Tesis



Mg. Edwin Manuel Aguilar Torres
PRESIDENTE



Mg. Pilar Mercedes Cayllahua Dioses
SECRETARIO



Mg. Alejandro Castillo Sosa
VOCAL

Constancia de Originalidad de la Tesis



ANEXO 3-0

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

"EL PRINCIPIO DE LA DEBIDA MOTIVACIÓN EN LAS RESOLUCIONES DE PRIMERA INSTANCIA EN LOS RECLAMOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL, CHACHAPOYAS 2018"

presentada por el estudiante () egresado (X) MERCEDES HAYDEE ZUMAETA LOZANO...
de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas
con correo electrónico institucional

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 18 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 15 de Junio del 2021

SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....

Índice del Contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.....	iv
Visto Bueno de Asesor de la Tesis.....	v
Jurado Evaluador de la Tesis.....	vi
Constancia de Originalidad de la Tesis.....	vii
Acta de Sustentación de la Tesis.....	viii
Índice del Contenido.....	ix
Índice de Tablas.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
II. MATERIAL Y MÉTODOS	18
2.1. Objeto de estudio	18
2.2. Diseño de investigación	18
2.3. Población, muestra y muestreo	18
2.4. Definición de las variables	19
2.5. Fuente de información	19
2.6. Métodos.....	19
2.7. Técnica e instrumentos.....	20
2.8. Procedimiento	21
III. RESULTADOS	22
3.1. Contrastación de hipótesis	22
3.2. Consolidado total de las resoluciones de la muestra de investigación.....	22
IV. DISCUSIÓN	34
4.1. Análisis de las resoluciones de primera instancia de los reclamos de calidad e idoneidad en la prestación del servicio de telefonía móvil, en el marco del Reglamento de reclamos	34
4.2. La debida motivación en las resoluciones de primera instancia en reclamos de calidad e idoneidad en la prestación del servicio de telefonía móvil y su relación con los medios de prueba ofrecidos por el reclamante	119

4.3. Consecuencias de la falta de motivación de las resoluciones de primera instancia en reclamos de calidad e idoneidad en la prestación del servicio de telefonía móvil	123
4.4. Las acciones implementadas por el Osiptel ante la excesiva falta de motivación de las resoluciones de primera instancia en reclamos de calidad e idoneidad en la prestación del servicio de telefonía móvil.....	130
V. CONCLUSIONES	134
VI. RECOMENDACIONES	135
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	136
ANEXOS.....	141

Índice de Tablas

Tabla 1. Consolidado total de resoluciones y reclamos relacionada con la calidad e idoneidad en la prestación del servicio, en usuarios de Chachapoyas – Amazonas, periodo 2018.	24
Tabla2. Consolidado total de resoluciones y reclamos relacionada por calidad e idoneidad en la prestación del servicio, en usuarios de Chachapoyas – Amazonas, periodo 2018.	26
Tabla 3. Resumen de la información contenida en las resoluciones de calidad e idoneidad en la prestación del servicio de telefonía móvil en usuarios de Chachapoyas – Amazonas, periodo 2018.	28
Tabla4. Promedio de resoluciones motivadas y no motivadas en reclamos de calidad e idoneidad en la prestación del servicio de telefonía móvil, en usuarios de la ciudad de Chachapoyas – Amazonas, periodo 2018.....	33

Resumen

La presente investigación tuvo por objeto determinar el cumplimiento de la aplicación del principio de la debida motivación en las resoluciones de primera instancia en los reclamos de calidad de los servicios de telefonía móvil. Es por ello que la metodología utilizada se orientó a determinar la vulneración del derecho al debido procedimiento a través de su inaplicación, esto a raíz de la información facilitada por las empresas operadoras y los usuarios del servicio de telefonía móvil que tuvieron problemas con la calidad del servicio en la Ciudad de Chachapoyas. La población estuvo constituida por las resoluciones de primera instancia de los reclamos de calidad de servicio en telefonía móvil, durante el periodo enero – diciembre 2018. Asimismo, la población tuvo carácter referencial, toda vez, que no se conoce la cantidad exacta de resoluciones existentes en las diferentes empresas operadoras en la ciudad de Chachapoyas, debido al secreto de telecomunicaciones; por tal razón, se utilizó una muestra estimada de 15 resoluciones de reclamos de calidad de servicios en primera instancia, aplicándose para ello muestreo no probabilístico por conveniencia. Asimismo, la información facilitada se analizó de acuerdo a la normativa nacional e internacional vigente; además, se consultaron principios normativos, jurisprudencias, artículos, tesis y revistas; siendo esta información procesada a través del método hermenéutico, inductivo, deductivo, analítico y sintético. En consecuencia; se propone supervisar de oficio al Osiptel la aplicación del principio de la debida motivación por las empresas operadoras, de modo que se garantice el derecho al debido proceso.

Palabras Claves: Motivación de resoluciones, primera instancia, reclamo por calidad de servicio y debido procedimiento.

Abstract

The purpose of the present investigation was to determine compliance with the application of the principle of due motivation in first instance decisions in quality claims of mobile phone services. That is why the methodology used was aimed at determining the violation of the right to due procedure through its non-application, this as a result of the information provided by the operating companies and users of the mobile phone service who had problems with the quality of the service in the City of Chachapoyas. The population was made up of the first-instance resolutions of the quality of service claims in mobile telephony, during the period January - December 2018. Likewise, the population was referential, since the exact number of existing resolutions is not known in the different operating companies in the city of Chachapoyas, due to the secrecy of telecommunications; for this reason, an estimated sample of 15 resolutions of service quality claims was used in the first instance, applying non-probabilistic convenience sampling. Likewise, the information provided was analyzed in accordance with current national and international regulations; Furthermore, normative principles, jurisprudence, articles, theses and journals were consulted; this information being processed through the hermeneutical, inductive, deductive, analytical and synthetic method. In consequence; It is proposed to supervise Osiptel ex officio the application of the principle of due motivation by the operating companies, so as to guarantee the right to due process.

Keywords: Motivation of resolutions, first instance, claim for quality of service and due procedure.

I. INTRODUCCIÓN

En nuestra actualidad los servicios de telecomunicaciones se ha convertido en uno de los íconos más importantes en el desarrollo del mundo, es parte de nuestra vida diaria y hasta pareciera que dependemos de él para nuestros estudios, relaciones familiares, comprar y vender productos y servicios, facilidades de trabajo, entre otros; es decir, nos referimos a la telefonía móvil, que con la llegada de la Pandemia por el Covid-19 se ha vuelto mucho más importante, pues la mayoría de empresas e instituciones públicas han optado por el trabajo remoto, hasta la educación en escuelas, colegios, institutos, universidades es virtual; es por ello, consideramos, que la presente investigación recobra más importancia, debido a que es indispensable que los proveedores de servicios de telecomunicaciones garanticen un servicio en óptimas condiciones, que faciliten hoy más que nunca nuestras actividades cotidianas y, que el Estado a través de normas claras fije las reglas de los actores en el mercado, garantizando un ambiente seguro al agente que cierra el círculo económico satisfaciendo sus necesidades, es decir, nos referimos al usuario y/o consumidor.

En ese contexto, el servicio de telefonía móvil en nuestro país no ha sido ni es el más óptimo, es cierto que se ha logrado grandes avances tecnológicos, desde una red que permitía solo tráfico de voz y mensajería a un red que hace posible el tráfico de datos que permite a través de un dispositivo móvil navegar por internet; es por ello que el Estado, a través del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel, ha regulado los posibles escenarios en los cuales el servicio podría generar inconvenientes en su uso, es el caso de los problemas de calidad e idoneidad en la prestación del servicio, regulado en el artículo 28 de Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones – Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL (Reglamento), el cual en servicios de telefonía móvil contempla: llamadas entrecortadas, robotizados, con interferencia, navegación lenta, intermitente, mensajes que tardan en enviarse, entre otros.

En tal escenario, los usuarios generan sus reclamos ante las empresas operadoras como primera instancia, conforme lo estipula el artículo 22° de la referida norma; sin embargo, en la práctica los operadores no respetan el debido procedimiento de reclamo, y terminan brindando respuestas erradas a los usuarios, claro está, no por el sentido de las resoluciones, sino porque estas carecen de una debida motivación, lo cual resulta ser una garantía y a la vez un derecho del usuario ante un procedimiento de reclamo.

Al respecto, la Constitución Política del Perú en su artículo 65° establece que el Estado garantiza, defiende y protege el interés de los consumidores y/o usuarios; siendo así, en su artículo 139° inciso 5, señala que, son principios y derechos de la función jurisdiccional, entre otros, la motivación escrita de las resoluciones judiciales en todas las instancias, lo cual, como lo ha manifestado el Tribunal Constitucional, es aplicable al procedimiento administrativo. Así, el debido proceso administrativo supone, en toda circunstancia, el respeto de todos los principios y derechos normalmente invocables en el ámbito de la jurisdicción común o especializada (sentencia recaída en el Expediente N° 4289-2004-AA/TC). En ese sentido, la debida motivación, no es otra cosa más que una garantía y consiste en que al resolver las causas se expresen las razones o justificaciones objetivas que lleven a tomar una determinada decisión. Esas razones, deben provenir no solo del ordenamiento jurídico vigente y aplicable al caso, sino de los propios hechos debidamente acreditados en el trámite del proceso. Por lo tanto, la debida motivación de las resoluciones administrativas es una garantía y a la vez un derecho del justiciable frente a la arbitrariedad de quien decide sobre una determinada controversia y garantiza que las resoluciones no se encuentren justificadas en meras afirmaciones sino en datos objetivos (sentencia recaída en el Exp. N° 00728-2008-PHC/TC, LIMA).

Es así que, el Reglamento en su artículo 33° ha establecido que las empresas operadoras deben motivar sus resoluciones, es por ello que en caso de incumplimiento, ante un recurso de apelación, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU, sancionaría al operador resolviendo en favor del usuario. Entonces, es a partir de dicha premisa que la presente investigación se centra en determinar si las empresas operadoras cumplen con el principio de la debida motivación en sus resoluciones en los reclamos de calidad de los servicios de telefonía móvil; toda vez que de las indagaciones preliminares advertimos que las resoluciones de esta materia de reclamo carecen de motivación, generando un estado de indefensión a los usuarios para consentir y/o impugnar una resolución.

Esta realidad evidenciaba cierto incumplimiento por parte de los operadores al orden imperativo, generando un grave perjuicio a los usuarios, sin que se haya tomado acciones correctivas por parte del ente regulador. En ese sentido, Chávez & Jacobo (2018), al tratar sobre el principio del debido procedimiento administrativo, entre ellos, el derecho a una resolución motivada, señalaron que, no existe respeto por parte de las empresas operadoras, puesto que por la información deficiente que tienen los asesores muchas

veces se emiten resoluciones que no se encuentra con una adecuada motivación, solo resultan ser una plantilla que siempre se usa para las mismas materias (p. 80).

En tal contexto, la presente investigación analizó la problemática partiendo por demostrar, a través del estudio de una muestra de resoluciones de primera instancia en reclamos de calidad e idoneidad del servicio de telefonía móvil, que las decisiones administrativas no se encuentran motivadas, de modo que permita identificar las causas y consecuencias de su incumplimiento, y a partir ello, plantear alternativas encaminadas a garantizar el derecho de los usuarios a un debido procedimiento de reclamo, por ende, a una debida motivación como garantía frente a la arbitrariedad.

En ese sentido, debido a la escasa jurisprudencia y/o doctrina sobre la debida motivación de las resoluciones en los procedimientos de reclamo en los servicios públicos de telecomunicaciones, la presente tesis partió teniendo como antecedentes resaltantes lo siguiente: Chávez & Jacobo (2018), en la tesis, “El debido procedimiento administrativo y la información de las empresas operadoras de telecomunicaciones a sus usuarios del distrito de San Borja 2017-2018,” concluyen que, el Osiptel no ha tomado medidas a fin de evitar que se respeten las garantías de protección al usuario en la medida que no existen resoluciones debidamente motivadas por la información deficiente con la que cuentan los asesores; mientras que como antecedente normativo se tuvo al Reglamento, lo cual en su artículo 33° establece que las resoluciones expedidas por las empresas operadoras y por el TRASU deberán encontrarse debidamente motivadas, incluyendo expresamente los hechos relevantes del caso específico y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten la decisión, así como su correspondiente valoración, pudiendo sustentarse la decisión en informes o similares obrantes en el expediente, los cuales constituirán parte integrante de las respectivas resoluciones y serán notificados conjuntamente con éstas, y por el último, indicar la norma legal expresa aplicada en cada caso.

Desde tal perspectiva, nuestros objetivos tuvieron por finalidad determinar si se cumple con el principio de la debida motivación en las resoluciones de primera instancia en los reclamos de calidad de los servicios de telefonía móvil, Chachapoyas, 2018; por ello, como primer punto, se partió por analizar si las empresas operadoras garantizan el cumplimiento del Reglamento en los reclamos de calidad de los servicios de telefonía móvil, respecto a la debida motivación de las resoluciones de primera instancia, tomando para ello una muestra de quince (15) resoluciones de primera instancia; segundo, se tuvo por objeto determinar si existe relación entre los medios de prueba ofrecidos por el

reclamante y la debida motivación de las resoluciones de primera instancia en los reclamos de calidad de los servicios de telefonía móvil; tercero, determinar las consecuencias de la falta de motivación de las resoluciones de primera instancia en reclamos de calidad de los servicios de telefonía móvil; y por último, indagar sobre las acciones implementadas por el Osiptel ante la falta de motivación de las resoluciones de primera instancia en los reclamos de calidad de los servicios de telefonía móvil.

Finalmente, los resultados a los que se arribaron en la presente investigación, demuestran que no existe interés de los operadores por motivar sus resoluciones, y aunque a la fecha se ha delimitado por el TRASU los alcances de la debida motivación (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTEL), no se han establecido acciones concretas para afrontar el problema.

1.1. Objetivo general

Determinar si se cumple con el principio de la debida motivación en las resoluciones de primera instancia en los reclamos de calidad de los servicios de telefonía móvil, Chachapoyas 2018.

1.2. Objetivos específicos

- Analizar si las empresas operadoras garantizan el cumplimiento del Reglamento en los reclamos de calidad de los servicios de telefonía móvil, respecto a la debida motivación de las resoluciones de primera instancia.

- Determinar si existe relación entre los medios de prueba ofrecidos por el reclamante y la debida motivación de las resoluciones de primera instancia en los reclamos de calidad de los servicios de telefonía móvil.

- Determinar las consecuencias de la falta de motivación de las resoluciones de primera instancia en reclamos de calidad de los servicios de telefonía móvil.

- Indagar sobre las acciones implementadas por el Osiptel ante la falta de motivación de las resoluciones de primera instancia en los reclamos de calidad de los servicios de telefonía móvil.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Objeto de estudio

Resoluciones de primera instancia en los reclamos de calidad de servicios de telefonía móvil en la ciudad de Chachapoyas, periodo enero – diciembre de 2018.

2.2. Diseño de investigación

Se utilizó el diseño de una sola casilla, por tratarse de una investigación descriptiva, el cual nos permitió analizar y evaluar el objeto tal y como se presenta en la realidad, sin intervenir en su desarrollo.

A₁

La investigación es tipo básico descriptivo – analítico, más no experimental, Diseño tipo básico – descriptivo: permitió obtener datos en un espacio y tiempo específico, cuyo propósito fue describir el problema tal como se encuentra en la realidad de estudio, siendo el análisis puramente descriptivo – explicativo.

Diseño no experimental: permitió recolectar datos sin manipular las variables, es decir no se hizo variar intencionalmente las variables de estudio debido a que éstas ya ocurrieron.

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

La población estuvo constituida por 15 resoluciones de primera instancia en reclamos de calidad de servicio en telefonía móvil de Chachapoyas, durante el periodo enero – diciembre 2018, considerando la posibilidad de acceso.

Cabe precisar que, la población tiene carácter referencial, toda vez que no se conoce la cantidad exacta de resoluciones existentes en las diferentes empresas operadoras en la ciudad de Chachapoyas, debido al secreto de telecomunicaciones que ésta implica, pues su acceso resulta restringido.

2.3.2. Muestra

La muestra estuvo constituida por 15 resoluciones de primera instancia en reclamos calidad e idoneidad en la prestación del servicio de telefonía móvil en usuarios de Chachapoyas, periodo enero – diciembre 2018, cuyo desgregado es: 07 resoluciones de la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A, 05 resoluciones de la empresa operadora América Móvil Perú S.A.C,

02 resoluciones de la empresa operadora Entel Perú S.A. y 01 resolución de la empresa operadora Viettel Perú S.A.C.

El número reducido de resoluciones al que se tuvo acceso obedece a las restricciones que establece el secreto de telecomunicaciones; razón por la cual, no se aplicó fórmula de cálculo de muestra, sino que se trabajó con la totalidad de la población, esto con la finalidad de obtener resultados con un 100% de confiabilidad.

2.3.3. Muestreo

Se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que de forma inclusiva todas las resoluciones fueron analizadas, puesto que la investigación no buscó estudiar un grupo selecto de resoluciones con ciertas características.

2.4. Definición de las variables

2.4.1. Independiente

La debida motivación de las resoluciones de primera instancia.

2.4.2. Dependiente

Reclamos de calidad e idoneidad en la prestación del servicio.

2.5. Fuente de información

Resoluciones de primera instancia de usuarios de telefonía móvil de la ciudad de Chachapoyas, reclamos por calidad e idoneidad en la prestación del servicio, Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – Chachapoyas, Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones – Resolución de consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTEL y Reglamento para la Atención Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones – Resolución de consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTE.

2.6. Métodos

En la investigación se utilizó el método hermenéutico, descriptivo – explicativo y análisis de expediente.

2.6.1. Hermenéutico

Orientado a una correcta interpretación y aplicación normativa, cuya finalidad fue plantear alternativas de solución frente a la inobservancia del

principio de debida motivación de las empresas operadoras en sus resoluciones.

2.6.2. *Descriptivo – explicativo*

Mediante este método se realizó el acopio, registro y descripción de la información recabada en las fichas de registro, que permitió describir y explicar las resoluciones de la muestra de investigación y constatar si las empresas operadoras cumplen con el principio de la debida motivación en sus resoluciones, en reclamos que tengan por materia la calidad e idoneidad en la prestación del servicio.

2.6.3. *Análisis de expediente*

Este método permitió clasificar las resoluciones por la materia de reclamo, medio probatorio ofrecido en el reclamo, argumentación y grado de motivación mediante el uso de las fichas de registro y análisis comparativo, los cuales permitieron determinar si las operadoras cumplen con motivar debidamente sus resoluciones en reclamos de calidad e idoneidad en la prestación del servicio.

2.6.4. *Estudio comparativo*

Este método nos permitió diferenciar entre una resolución motivada y no motivada, independientemente del grado de motivación que se identificó, información que ayudó a consolidar nuestra hipótesis de investigación.

2.7. Técnica e instrumentos

Se aplicó las siguientes técnicas e instrumentos:

2.7.1. *Técnicas*

2.7.1.1. *Observación estructurada*

Para la recopilación de la información contenida en las resoluciones de las empresas operadoras, sobre la debida motivación, se utilizó la ficha de registro y cuadro de resumen, en las cuales se consideró los siguientes ítems: datos generales del usuario reclamante, datos generales del reclamo, información específica del reclamo, contenido general y específico de la resolución.

2.7.1.2. *Análisis documental*

Se analizó las resoluciones de la muestra de investigación, preceptos normativos nacionales e internacionales en telecomunicaciones, jurisprudencias, doctrina, tesis, artículos académicos, diarios, sentencias,

resoluciones administrativas, entre otros documentos sobre nuestro tema de investigación (Augusto, 2006, p. 115).

2.7.2. Instrumentos

Para el análisis de la información recabada, se utilizó ficha de registro y cuadro de resumen, donde se consignó los siguientes ítems: datos generales del usuario reclamante, datos generales del reclamo, información específica del reclamo, contenido general y específico de la resolución, esta información permitió clasificar el grado de motivación que contiene cada resolución materia de estudio. Asimismo, se revisó otros documentos en las que se analizaron preceptos normativos en el ámbito de las telecomunicaciones, jurisprudencias, doctrinas, tesis, artículos académicos, entre otros.

2.8. Procedimiento

a. Fase inicial

Se revisó bibliografía concerniente al tema de investigación, como: libros, normativas, doctrinas, jurisprudencias, tesis, revistas, artículos académicos y periodísticos (nacionales e internacionales). Asimismo, recabó las resoluciones de primera instancia que resuelven reclamos de calidad e idoneidad en prestación del servicio, se calculó la muestra de estudio y se elaboró fichas de registro para la recopilación de la información.

b. Fase intermedia

La información recabada en las fichas de registro se analizó por empresa operadora según el orden y clasificación realizada.

Ficha de registro: se usó para recopilar la información general y específica del reclamo y resolución.

Cuadro de resumen: nos permitió sintetizar la información contenida en las resoluciones, considerando: la pretensión del usuario, la actuación probatoria y los fundamentos de la decisión.

c. Fase final

Una vez obtenidos los resultados, se procedió a discutirlos en el orden de los objetivos planteados, los cuales permitieron establecer conclusiones coherentes que ratifican la hipótesis planteada, cumpliendo a cabalidad con la finalidad de la investigación.

III. RESULTADOS

Los resultados se presentan en tres partes: contrastación de hipótesis, consolidado total de la muestra de resoluciones, cuadro de resumen de las resoluciones y promedio de resoluciones motivadas.

3.1. Contrastación de hipótesis

La contrastación de la hipótesis ha sido elaborada teniendo en cuenta el problema de investigación:

¿Se cumple con el principio de la debida motivación en las resoluciones de primera instancia en los reclamos de calidad de los servicios de telefonía móvil, Chachapoyas 2018?

La hipótesis planteada fue:

No se cumple con el principio de la debida motivación en las resoluciones de primera instancia en los reclamos de calidad de los servicios de telefonía móvil, Chachapoyas 2018, debido que las empresas operadoras realizan un análisis somero y en algunos casos fuera de contexto a los reclamos de calidad e idoneidad en la prestación del servicio, situación que causa un estado de indefensión al usuario reclamante al momento de interponer un recurso de apelación.

3.2. Consolidado total de las resoluciones de la muestra de investigación

3.2.1. *Recolección de la información contenida en los reclamos y resoluciones*

Se recopiló la información correspondiente a veintiséis (26) reclamos y resoluciones de primera instancia en las que se cuestionó la calidad e idoneidad en la prestación del servicio de telefonía móvil en usuarios de la ciudad de Chachapoyas, periodo 2018, cuyo detalle es: siete (7) resoluciones de la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A, dieciséis (16) resoluciones de la empresa operadora América Móvil Perú S.A.C, dos (2) resoluciones de la empresa operadora Entel Perú S.A. y una (1) resolución de la empresa operadora Viettel Perú S.A.C. Dicha información fue recabada mediante la ficha de registro (Cuadro 1), en la que se consignó la información general del reclamo, de modo que al momento de su verificación y análisis de las resoluciones, en cada caso concreto, se logré obtener información completa del argumento y/o descripción de los hechos que sustentan el reclamo, además, si este cuenta con algún medio probatorio que lo sustente; situación que permitió advertir si el operador actuó los medios probatorios

ofrecidos por el reclamante, considerando que se buscó verificar si la resolución está debidamente motivada.

Es importante señalar que, el número total de resoluciones por calidad e idoneidad en la prestación del servicio de telefonía móvil, al que se accedió, estuvo limitado por la materia específica de reclamo; ya que de todas las resoluciones y reclamos al que se tuvo acceso, once (11) fueron por facturación en la que se cuestiona la calidad del servicio (ver Cuadro 1), si bien es cierto, el operador al resolver el reclamo de facturación se pronuncia sobre la calidad del servicio; sin embargo, por materia, resuelve el reclamo de facturación, es por ello que congruente con nuestro objeto de investigación, hemos descartado los reclamos y resoluciones de facturación sustentado en problemas de calidad, considerando que la debida motivación también dependerá de la orientación del reclamo; es así que, el consolidado total de reclamos y resoluciones materia de estudio fueron de quince (15).

De otro lado, se procedió a ocultar toda información que tenga implicancias con el secreto de telecomunicaciones, de conformidad con el inciso 10 del artículo 10° de la Constitución Política del Perú¹, el artículo 4° del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones (D.S. N° 013-93-TCC)² y el numeral 4.2 del artículo 4° de los Procedimientos de Inspección y de Requerimiento de Información en Relación al Secreto de las Telecomunicaciones y la Protección de Datos (Directiva N° 002-96-MTC/15.17)³.

¹ **Artículo 10, inciso 10).** - Las comunicaciones, telecomunicaciones o sus instrumentos sólo pueden ser abiertos, incautados, interceptados o intervenidos por mandamiento motivado del juez, con las garantías previstas en la ley. Se guarda secreto de los asuntos ajenos al hecho que motiva su examen (párrafo 2).

² **Artículo 4.-** Toda persona tiene derecho a la inviolabilidad y al secreto de las telecomunicaciones. El Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción se encarga de proteger este derecho.

³ **Artículo 4, numeral 4.2.-** Se atenta contra la protección de la información personal relativa a los abonados o usuarios cuando ésta es entregada a terceros i) sin el consentimiento previo, expreso y por escrito del abonado o usuario y además partes involucradas; o ii) sin una orden judicial específica motivada del Juez con las garantías previstas en la ley (párrafo 1).

Tabla 1

Consolidado total de resoluciones y reclamos relacionados con la calidad e idoneidad en la prestación del servicio, en usuarios de Chachapoyas – Amazonas, periodo 2018.

N°	USUARIO Y/O ABONADO	CÓD. DE ABONADO	EMPRESA OPERADORA	TARIFA	MEDIO DE RECLAMO				CÓD. DE RECLAMO	MATERIA DE RECLAMO	ARGU. DEL RECLAMO	MEDIO PROBATORIO
					A	B	C	D				
1	xxx	935879xxx	Entel Perú S.A.	Postpago		X			107502073	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	No
2	xxx	xxx	Entel Perú S.A.	Postpago	X				108189266	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	No
3	xxx	xxx	Viettel Perú S.A.C.	Postpago				X	1166665	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	No
4	C. S. T.	977282xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Postpago		X			CAL-189462-2018	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	No
5	D. A. G.	920598xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Postpago		X			CAL-1589676-2018	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	No
6	D. C. M.	951463xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Postpago		X			CAL-114997-2018	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	No
7	E. H. O. J.	992835xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Postpago		X			CAL-1595473-2018	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	No
8	J. M. G. C.	980080xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Postpago		X			CAL-1849407-2018	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	No
9	Y. R. R. C.	950025xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Postpago		X			CAL-1610930-2018	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	No
10	xxx	xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Postpago				X	MLC-00065-0004302-2018	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	Si
11	S. M. C.	957987xxx	América Móvil Perú S.A.C.	Postpago	X				180319376	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	Si
12	xxx	xxx	América Móvil Perú S.A.C.	Postpago				X	180112158	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	No
13	xxx	xxx	América Móvil Perú S.A.C.	Postpago				X	180128684	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	No
14	xxx	982208xxx	América Móvil Perú S.A.C.	Postpago	X				180040029	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	No
15	R. A. B.	949947xxx	América Móvil Perú S.A.C.	Postpago	X				180063073	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	Si

N°	USUARIO Y/O ABONADO	CÓD. DE ABONADO	EMPRESA OPERADORA	TARIFA	MEDIO DE RECLAMO				CÓD. DE RECLAMO	MATERIA DE RECLAMO	ARGU. DEL RECLAMO	MEDIO PROBATORIO
					A	B	C	D				
16	M. H. Z. L.	986303xxx	América Móvil Perú S.A.C.	Postpago	X				180097096	Facturación / Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	Si
17	xxx	xxx	América Móvil Perú S.A.C.	Postpago				X	180247057	Facturación / Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	No
18	xxx	xxx	América Móvil Perú S.A.C.	Postpago				X	180194826	Facturación / Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	No
19	xxx	xxx	América Móvil Perú S.A.C.	Postpago				X	180401020	Facturación / Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	No
20	xxx	xxx	América Móvil Perú S.A.C.	Postpago				X	180399378	Facturación / Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	No
21	xxx	xxx	América Móvil Perú S.A.C.	Postpago				X	180400383	Facturación / Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	No
22	xxx	xxx	América Móvil Perú S.A.C.	Postpago				X	180399874	Facturación / Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	No
23	xxx	xxx	América Móvil Perú S.A.C.	Postpago				X	180194826	Facturación / Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	No
24	R. A. B.	949947xxx	América Móvil Perú S.A.C.	Postpago	X				180018478	Facturación / Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	No
25	R. A. B.	949947xxx	América Móvil Perú S.A.C.	Postpago	X				180146496	Facturación / Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	No
26	R. A. B.	949947xxx	América Móvil Perú S.A.C.	Postpago	X				180065100	Facturación / Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	Si

Fuente: Elaboración propia.

Legenda: Usuario y/o Abonado = Iniciales del nombre y apellidos o anulación total de iniciales, Código de Abonado = Seis primeros dígitos del número telefónico o anulación total de la numeración, Tarifa = Prepago o Postpago, A = Escrito, B = Presencial, C = Teléfono, D = Web, Código de Reclamo = Número y/o correlativo de identificación del reclamo.

3.2.2. Consolidado total de reclamos y resoluciones materia de estudio

Se clasificó un total de quince (15) resoluciones que tuvieron por materia de reclamo la calidad e idoneidad en la prestación del servicio en telefonía móvil en usuarios de la ciudad de Chachapoyas, periodo 2018, cuyo detalle es: siete (7) resoluciones de la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A, cinco (5) resoluciones de la empresa operadora América Móvil Perú S.A.C, dos (2) resoluciones de la empresa operadora Entel Perú S.A. y una (1) resolución de la empresa operadora Viettel Perú S.A.C.

Tabla 2

Consolidado total de resoluciones y reclamos relacionados por calidad e idoneidad en la prestación del servicio, en usuarios de Chachapoyas – Amazonas, periodo 2018.

N°	USUARIO Y/O ABONADO	CÓD. DE ABONADO	EMPRESA OPERADORA	TARIFA	MEDIO DE RECLAMO				CÓD. DE RECLAMO	MATERIA DE RECLAMO	ARGU. DEL RECLAMO	MEDIO PROBATORIO
					A	B	C	D				
1	xxx	935879xxx	Entel Perú S.A.	Postpago		X			107502073	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	No
2	xxx	xxx	Entel Perú S.A.	Postpago	X				108189266	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	No
3	xxx	xxx	Viettel Perú S.A.C.	Postpago			X		1166665	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	No
4	C. S. T.	977282xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Postpago		X			CAL-189462-2018	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	No
5	D. A. G.	920598xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Postpago		X			CAL-1589676-2018	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	No
6	D. C. M.	951463xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Postpago		X			CAL-114997-2018	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	No
7	E. H. O. J.	992835xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Postpago		X			CAL-1595473-2018	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	No
8	J. M. G. C.	980080xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Postpago		X			CAL-1849407-2018	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	No

N°	USUARIO Y/O ABONADO	CÓD. DE ABONADO	EMPRESA OPERADORA	TARIFA	MEDIO DE RECLAMO				CÓD. DE RECLAMO	MATERIA DE RECLAMO	ARGU. DEL RECLAMO	MEDIO PROBATORIO
					A	B	C	D				
9	Y. R. R. C.	950025xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Postpago		X			CAL-1610930-2018	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	No
10	xxx	xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Postpago				X	MLC-00065-0004302-2018	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	Si
11	S. M. C.	957987xxx	América Móvil Perú S.A.C.	Postpago	X				180319376	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	Si
12	xxx	xxx	América Móvil Perú S.A.C.	Postpago			X		180112158	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	No
13	xxx	xxx	América Móvil Perú S.A.C.	Postpago			X		180128684	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	No
14	xxx	982208xxx	América Móvil Perú S.A.C.	Postpago	X				180040029	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	No
15	R. A. B.	949947xxx	América Móvil Perú S.A.C.	Postpago	X				180063073	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	Si

Fuente: Elaboración propia.

Levenda: Usuario y/o Abonado = Iniciales del nombre y apellidos o anulación total de iniciales, Código de Abonado = Seis primeros dígitos del número telefónico o anulación total de la numeración, Tarifa = Prepago o Postpago, A = Escrito, B = Presencial, C = Teléfono, D = Web, Código de Reclamo = Número y/o correlativo de identificación del reclamo.

3.2.3. *Procesamiento de la información contenida en las resoluciones*

Una vez recabada la información general de los reclamos, la información respecto al sustento y/o argumentación del reclamo, el análisis de los hechos y/o actuación probatoria ofrecida en el proceso, así como el sustento de la resolución, entre otros, los cuales fueron plasmados en un cuadro resumen (ver Cuadro 3), estrategia que permitió advertir de forma sencilla por las máximas de la experiencia si la resolución está debidamente motivada, sin perjuicio de que en su análisis concreto se determine el tipo de motivación. En ese sentido, de un total de quince (15) resoluciones, se advierte que solo una fue debidamente motivada (Resolución N° DAC-REC-R/DYN-2504-18 correspondiente al reclamo N° 180040029), lo cual representa el 6.67% de la muestra total de resoluciones materia de estudio.

Tabla 3

Resumen de la información contenida en las resoluciones de calidad e idoneidad en la prestación del servicio de telefonía móvil en usuarios de Chachapoyas – Amazonas, periodo 2018.

N°	CÓD. DE RECLAMO	RESOLUCIÓN	SENT. DE LA RESOLUCIÓN	SUSTENTO DE RECLAMO	ANÁLISIS DE LOS HECHOS Y ACTUACIÓN PROBATORIA	SUSTENTO DE LA RESOLUCIÓN	MOTIVACIÓN
1	107502073	SAC- CC/0058761-2018	Infundado	Precisa que tuvo problemas con la calidad e idoneidad del servicio de la línea N° 935879xxx, es así que durante una semana no contó con servicio encontrándose el usuario en Chachapoyas.	No se realizó el análisis de los hechos conforme fueron planteados, es decir, no se revisa el histórico de cortes y reactivaciones, histórico de consumos, entre otros, durante el ciclo de facturación reclamado. En suma, no se actúa medio probatorio.	Refiere el operador que, se ha constatado que los servicios se encuentran correctamente provisionados. Además, precisa que, sí cuentan con cobertura en Chachapoyas, y que revisaron la señal y que este registra 60 dBm de señal, es decir buenos niveles de señal.	No motivada
2	108189266	SAC- CC/08189266- 2018	Infundado	Precisa que tiene problemas con la cobertura del servicio, ya que su teléfono reporta solo llamadas de emergencia, tanto en su trabajo como en su domicilio.	Se analizó los hechos conforme fueron planteados, en la cual se precisa que se realizó la verificación en el domicilio del reclamante; sin embargo, no adjunta el medio probatorio que lo sustente.	Refiere el operador que, se ha constatado que los servicios se encuentran correctamente provisionados, registrándose 90 dBm de señal, es decir buenos niveles de señal; no obstante, la cobertura en locales, edificios, entre otros, no son responsabilidad del operador.	No motivada
3	1166665	44123-18/GAC- RRP	Infundado	Precisa que cuenta con internet lento desde hace dos semanas, lo cual no le permite ver videos o descargarlos.	Se analizó los hechos planteados y se precisa que se verificó el detalle de la línea y se corroboró que se encuentra correctamente registrada en la red Bitel, así también, se revisó histórico de reclamos por calidad e idoneidad en la prestación del servicio y el histórico de cortes y suspensiones; sin embargo, no adjunta el medio probatorio que lo sustente.	Refiere el operador que, revisó los detalles de la línea y se corrobora que ésta correctamente instalada y configurada para la transmisión de datos; además que, revisado el histórico de reclamos no se encontró reclamos previos por la misma materia, por lo que asume que se prestó el servicio correctamente.	No motivada

N°	CÓD. DE RECLAMO	RESOLUCIÓN	SENT. DE LA RESOLUCIÓN	SUSTETO DE RECLAMO	ANÁLISIS DE LOS HECHOS Y ACTUACIÓN PORBATORIA	SUSTENTO DE LA RESOLUCIÓN	MOTIVACIÓN
4	CAL-189462-2018	RMA-C-CAL189462-2018-P	Infundado	Presenta problemas con la calidad del servicio, llamadas robotizadas e interrumpidas, no permite conectar las llamadas.	No se realizó el análisis de los hechos conforme fueron planteados; no obstante, se menciona que se verificó el tráfico, servicios suplementarios y el histórico de la línea en el periodo reclamado. No se adjunta medio probatorio alguno que corrobore tales afirmaciones.	Refiere el operador que, verificó el tráfico, servicios suplementarios y el histórico de la línea en el periodo reclamado, encontrándose operativo sin inconsistencias. De otro lado, que los problemas por condiciones geográficas que dificulten el uso del servicio como ascensores, sótanos, túneles, clima, entre otros, no son de responsabilidad del operador.	No motivada
5	CAL-1589676-2018	RMA-C-CAL1589676-2018-P	Infundado	Presenta problemas con la calidad del servicio de internet desde hace dos semanas aproximadamente, el internet es lento, no carga, se corta.	No se realizó el análisis de los hechos conforme fueron planteados; no obstante, se menciona que se verificó el tráfico, servicios suplementarios y el histórico de la línea en el periodo reclamado, así como la plataforma. No se adjunta medio probatorio alguno que corrobore tales afirmaciones.	Refiere el operador que, verificó el tráfico, servicios suplementarios y el histórico de la línea en el periodo reclamado, encontrándose operativo sin inconsistencias; no obstante, revisada la plataforma se advierte el equipo no emite señal de datos para el acceso a internet.	No motivada
6	CAL-114997-2018	RMA-C-CAL114997-2018-P	Infundado	Presenta reclamo por persistentes problemas de conexión de las llamadas que realiza.	No se realizó el análisis de los hechos conforme fueron planteados; no obstante, se menciona que se verificó el tráfico, servicios suplementarios y el histórico de la línea en el periodo reclamado. No se adjunta medio probatorio alguno.	Refiere el operador que, verificó el tráfico, servicios suplementarios y el histórico de la línea en el periodo reclamado, encontrándose operativo sin inconsistencias.	No motivada
7	CAL-1595473-2018	RMA-C-CAL1595473-2018-P	Infundado	Presenta problemas con las llamadas, le refieren que su celular está apagado cuando le llaman.	No se analizó los hechos planteados; no obstante, se menciona que se verificó el tráfico, servicios suplementarios y el histórico de la línea en el periodo reclamado. No se adjunta medio probatorio, tampoco se menciona porque su teléfono reporta como apagado.	Refiere el operador que, verificó el tráfico, servicios suplementarios y el histórico de la línea en el periodo reclamado, encontrándose operativo sin inconsistencias. De otro lado, que los problemas por condiciones geográficas que dificulten el uso del servicio como ascensores, sótanos, túneles, clima, entre otros, no son de responsabilidad del operador.	No motivada

N°	CÓD. DE RECLAMO	RESOLUCIÓN	SENT. DE LA RESOLUCIÓN	SUSTETO DE RECLAMO	ANÁLISIS DE LOS HECHOS Y ACTUACIÓN PORBATORIA	SUSTENTO DE LA RESOLUCIÓN	MOTIVACIÓN
8	CAL-1849407-2018	RMA-C-CAL1849407-2018-P	Infundado	Presenta problemas con la calidad del servicio de internet en su teléfono móvil, desde hace más de un mes, no tiene conexión a los datos de navegación, lo cual no le permite hacer uso del servicio.	No se realizó el análisis de los hechos conforme fueron planteados; no obstante, se menciona que se verificó el tráfico, servicios suplementarios y el histórico de la línea en el periodo reclamado, se revisó la plataforma y el equipo no emite señal de datos. No se adjunta medio probatorio alguno que corrobore tales afirmaciones.	Refiere el operador que, verificó el tráfico, servicios suplementarios y el histórico de la línea en el periodo reclamado, encontrándose operativo sin inconsistencias; no obstante, revisada la plataforma se advierte el equipo no emite señal de datos para el acceso a internet.	No motivada
9	CAL-1610930-2018	RMA-C-CAL1610930-2018-P	Infundado	Solicita investigación de la calidad de servicio en el rango de horas y lugares específico.	No se analizó los hechos planteados, conforme a lo solicitado; no obstante, se menciona que se verificó el tráfico, servicios suplementarios y el histórico de la línea en el periodo reclamado, encontrándose operativo sin inconsistencias. No adjunta medio probatorio alguno que corrobore sus afirmaciones.	El operador se pronuncia en primer término, sobre un reclamo de facturación indicando sin haber sido materia de cuestionamiento. De otro lado, sobre el reclamo de calidad refiere que, se verificó el tráfico, servicios suplementarios y el histórico de la línea en el periodo reclamado, encontrándose operativo sin inconsistencias.	No motivada
10	MLC-00065-0004302-2018	RMA-CC-0004302-2018-P	Infundado	Presenta problemas en la navegación de internet, es así que el 14 de febrero tuvo el corte absoluto de la línea de internet no pudiendo navegar en ninguna ampliación, ocasionando problemas en la comunicación de su trabajo, por lo que se ha contratado internet con señal wifi a fin de no tener problemas con la comunicación en su domicilio y trabajo.	No se realizó el análisis de los hechos conforme fueron expuestos; no obstante, se verificó el tráfico y el histórico de su línea en el periodo reclamado. No se adjunta medio probatorio alguno que corrobore tales afirmaciones. De otro lado, los medios probatorios ofrecidos por el reclamante no fueron actuados.	Refiere el operador que, verificó el tráfico y el histórico de la línea en el periodo reclamado, encontrándose operativo y garantizando la cobertura móvil en la zona. De otro lado, que los problemas por la estructura del lugar donde se utiliza el móvil y/o las condiciones geográficas que dificulten el uso del servicio, asesores, sótanos, túneles, entre otros, no son de responsabilidad del operador.	No motivada

N°	CÓD. DE RECLAMO	RESOLUCIÓN	SENT. DE LA RESOLUCIÓN	SUSTETO DE RECLAMO	ANÁLISIS DE LOS HECHOS Y ACTUACIÓN PORBATORIA	SUSTENTO DE LA RESOLUCIÓN	MOTIVACIÓN
11	180319376	DAC-REC-R/DNR-26547-18	Infundado	<p>Presenta constantes problemas de calidad del servicio: congestión e llamadas, (red ocupada), las llamadas no se completan, se escuchan robotizadas, entrecortadas, mensajes del servicio avisame pese a que el telefonero reporta con línea, navegación lenta y por momentos sin acceso a internet, mensajes en redes sociales que demoran hasta 5 minutos en enviarse, tardando el mismo tiempo para visualizar las imágenes, videos, los audios no se descargan (reporta verifique su conexión o inténtelo más tarde). Se realizó descarte de equipo con la línea de otros operadores y funciona correctamente, mientras que la línea cuestionada en otro equipo presenta el mismo problema.</p>	<p>No se realizó el análisis de los hechos conforme fueron expuestos; no obstante, se menciona que se verificó los medios probatorios: informe de operatividad, detalle de consumo e histórico de suspensiones, cortes y reactivaciones. No se analizó los medios probatorios ofrecidos en el reclamo. Asimismo, se advierte que el operador no adjuntó medio probatorio alguno que corrobore sus afirmaciones.</p>	<p>Refiere el operador que, verificó los siguientes medios probatorios: informe de operatividad, detalle de consumo e histórico de suspensiones, cortes y reactivaciones, validándose que el servicio se ha brindado correctamente y de manera pertinente, teniendo con ello la oportunidad de hacer uso del mismo de acuerdo al plan contratado. Por lo tanto, que la decisión obedece al análisis de los medios de prueba actuados.</p>	No motivada
12	180112158	DAC-REC-R/DYN-7230-18	Infundado	<p>Precisa que, la cobertura de señal del servicio no es óptima y que no contó con servicio (el día del 11/02/2018) en ninguna de sus aberturas 2G, 3G y 4G, así como el servicio de llamadas por más de 6 horas y que anteriormente también sucedió lo mismo, por lo que el servicio no es conforme al plan contratado, encontrándose el usuario en Chachapoyas.</p>	<p>No se realizó el análisis de los hechos conforme fueron expuestos; no obstante, se menciona que se verificó los medios probatorios: informe de operatividad, detalle de consumos e histórico de suspensiones, cortes y reactivaciones. No adjunta medio probatorio alguno que corrobore sus afirmaciones.</p>	<p>Refiere el operador que, verificó los siguientes medios probatorios: informe de operatividad, detalle de consumo e histórico de suspensiones, cortes y reactivaciones, validándose que el servicio se ha brindado correctamente y de manera pertinente, teniendo con ello la oportunidad de hacer uso del mismo de acuerdo al plan contratado. Por lo tanto, que la decisión obedece al análisis de los medios de prueba actuados.</p>	No motivada

N°	CÓD. DE RECLAMO	RESOLUCIÓN	SENT. DE LA RESOLUCIÓN	SUSTETO DE RECLAMO	ANÁLISIS DE LOS HECHOS Y ACTUACIÓN PORBATORIA	SUSTENTO DE LA RESOLUCIÓN	MOTIVACIÓN
13	180128684	DAC-REC-R/DYN-8455-18	Infundado	Precisa que cuenta con un mal servicio de internet, pues de sea ingresar a sus aplicativos y solo cuenta con una cobertura de internet en H+ y H lo cual no le permite navegar. Además, refiere que le cortaron la línea, es por ello que un asesor de la operadora le compensó con 1Gb de internet por el error que se había cometido, el mismo que no pudo ser usado al estar la línea bloqueada.	No se realizó el análisis de los hechos conforme fueron expuestos, es así que, se menciona que se verificó los medios probatorios: informe de operatividad, detalle de consumos e histórico de suspensiones, cortes y reactivaciones; sin embargo, no adjunta medio probatorio alguno que corrobore sus afirmaciones.	Refiere el operador que, verificó los siguientes medios probatorios: informe de operatividad, detalle de consumo e histórico de suspensiones, cortes y reactivaciones, validándose que el servicio se ha brindado correctamente y de manera pertinente, teniendo con ello la oportunidad de hacer uso del mismo de acuerdo al plan contratado. Por lo tanto, que la decisión obedece al análisis de los medios probatorios actuados.	No motivada
14	180040029	DAC-REC-R/DYN-2504-18	Infundado	Precisa que no cuenta con servicio en su domicilio, no puede llamar ni enviar mensajes, su teléfono muestra sin cobertura, solo emergencia.	Se explica las posibles causas del problema, conforme a los hechos planteados, teniendo en cuenta que el reclamante cuestiona la falta de cobertura; asimismo, precisa que se verificó el informe de operatividad. No se adjunta el medio probatorio actuado.	Refiere el operador que, dentro del área de concesión pueden existir espacios en los que la señal pueda ser nula o débil, no siendo posible evitar que las comunicaciones sean fluidas en su totalidad, situación que no es imputable al operador. Así también, precisa que puede que existen factores externos que en algunas oportunidades condiciona la continuidad del servicio, así como la movilidad del equipo celular, infraestructura, entre otros. Mientras que, respecto a la operatividad del servicio contratado, se verificó el informe de operatividad de la línea, la cual reporta activa y correctamente configurada, desvirtuándose de esa manera algún problema en la prestación del servicio. Finalmente, que la decisión obedece al análisis de los medios probatorios actuados.	Motivada

N°	CÓD. DE RECLAMO	RESOLUCIÓN	SENT. DE LA RESOLUCIÓN	SUSTETO DE RECLAMO	ANÁLISIS DE LOS HECHOS Y ACTUACIÓN PORBATORIA	SUSTENTO DE LA RESOLUCIÓN	MOTIVACIÓN
15	180063073	DAC-REC-R/DYN-4014-18	Infundado	Precisa que durante en el mes de enero y meses anteriores ha tenido constantes problemas con el servicio (no se recibe llamadas, no se logra escuchar, se interrumpe y no tiene acceso a internet), los mismos que fueron reportados en las fechas: 06/01/2018, 08/01/2018, 13/01/2018 y 17/01/2018, los cuales cuentan con sus respectivos códigos de reporte. Adjunta medios probatorios en la cantidad de nueve hojas.	No se realizó el análisis de los hechos conforme fueron expuestos, es así que, se menciona que se verificó los medios probatorios: informe de operatividad, detalle de consumos e histórico de suspensiones, cortes y reactivaciones; sin embargo, no adjunta medio probatorio alguno que corrobore sus afirmaciones.	Refiere el operador que, verificó los siguientes medios probatorios: informe de operatividad, detalle de consumo e histórico de suspensiones, cortes y reactivaciones, validándose que el servicio se ha brindado de manera correcta y pertinente, teniendo con ello la oportunidad de hacer uso del mismo de acuerdo al plan contratado. Por lo tanto, que la decisión obedece al análisis de los medios probatorios actuados.	No motivada

Fuente: Elaboración propia.

Legenda: Código de Reclamo = Número y/o correlativo de identificación del reclamo, Sentido de la Resolución = Fundado, Infundado e Improcedente.

3.2.4. Promedio de las resoluciones motivadas de la muestra de estudio.

El promedio de resoluciones motivadas en primera instancia, se calculó teniendo en cuenta el número total de la muestra de estudio, en la cual se obtuvo un promedio aproximando de 0.067 por cada quince (15) resoluciones en reclamos de calidad e idoneidad en la prestación del servicio de telefonía móvil en usuarios de la ciudad de Chachapoyas – Amazonas, periodo 2018; es decir, del 100% de resoluciones solo se motivaron 6.67%, mientras que el 93.33% carecen de una debida motivación.

Tabla 4

Promedio de resoluciones motivadas y no motivadas en reclamos de calidad e idoneidad en la prestación del servicio de telefonía móvil, en usuarios de la ciudad de Chachapoyas – Amazonas, periodo 2018.

N° Total de Resoluciones de Primera Instancia	N° Total de Resoluciones Motivadas	N° Total de Resoluciones no Motivadas	Promedio de Resoluciones Motivadas	Promedio de Resoluciones no Motivadas
15	1	14	$1 * 100 / 15 = 6.67$	$14 * 100 / 15 = 93.33$

IV. DISCUSIÓN

La presente discusión está dividida en cuatro subtítulos principales conforme a nuestros objetivos específicos.

4.1. Análisis de las resoluciones de primera instancia de los reclamos de calidad e idoneidad en la prestación del servicio de telefonía móvil, en el marco del Reglamento de reclamos

4.1.1. Consideraciones preliminares

Antes de ocuparnos de la presente discusión es importante establecer ciertas precisiones y/o definiciones, respecto a los términos usados en la investigación.

4.1.1.1. Abonado

Abonado “es el usuario que ha celebrado un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones con una empresa prestadora de servicios públicos” (Decreto Supremo N° 020-2007-MTC. Anexo, Glosario de Términos).

4.1.1.2. Usuario

Usuario es una “(...) persona natural o jurídica que, en forma eventual o permanente, tiene acceso a algún servicio público de telecomunicaciones” (Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTTEL, Anexo 1)

Según Meza (2018), “se denomina usuario de manera general a todo aquel que hace uso del servicio público de telecomunicaciones, ya que el abonado también puede ser usuario al mismo tiempo, es por ello que, en la presente investigación, solo hablaremos de usuarios haciendo referencia tanto a abonados y usuarios” (p. 39).

4.1.1.3. Servicio

Servicio “es cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguros, previsionales y los servicios técnicos y profesionales. No están incluidos los servicios que prestan las personas bajo relación de dependencia” (Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo IV, Inciso 4).

4.1.1.4. Empresa operadora

“Aquella persona natural o jurídica que cuenta con un contrato de concesión o registro correspondiente para prestar uno o más servicios públicos de telecomunicaciones” (Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTTEL, Anexo 1).

4.1.1.5. Servicio prepago

“(…) permite al abonado acceder y/o hacer uso de un servicio público de telecomunicaciones a través de (i) la adquisición de tarjetas de pago, y/o (ii) la realización del pago previo de la tarifa o renta fija periódica pactada (…)” (Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTTEL, Anexo 1).

4.1.1.6. Servicio bajo la modalidad postpago

Aquél que permite al abonado acceder y hacer uso de un determinado volumen de tráfico de servicios o se le otorga un importe para ser utilizado en determinados servicios, mediante el pago de la tarifa o renta fija periódica estipulada en su contrato. Este servicio permitirá al abonado realizar consumos adicionales, y/o contratar servicios o paquetes de tráfico los cuales serán incluidos en el recibo de servicio (Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTTEL, Anexo 1).

4.1.1.7. Tarifa

Según la Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD-OSIPTTEL – Reglamento General de Tarifas, la tarifa se define como: “Precio de un servicio público de telecomunicaciones, que comprende la estructura de pagos del mismo. Dichos pagos corresponden a conceptos específicos que, de manera no exhaustiva, pueden estar referidos al acceso o uso de una modalidad específica de telecomunicaciones, así como al acceso o uso de las prestaciones vinculadas e inherentes que la posibilitan” (Artículo 3°).

En la práctica, las tarifas pueden ser prepago o postpago, prepago, cuyo saldo se obtiene mediante recarga o pago por adelantado, mientras que postpago, cuyo saldo es pagado posterior a su entrega y/o periodo de uso.

4.1.1.8. *Debida motivación*

El Tribunal Constitucional en la sentencia recaída en el Expediente N° 1480-2006-AA/TC, sobre la debida motivación, ha señalado que consiste en que, al resolver las causas, se expresen las razones o justificaciones objetivas que lleven a tomar una determinada decisión. Esas razones, deben provenir no sólo del ordenamiento jurídico vigente y aplicable al caso, sino de los propios hechos debidamente acreditados en el trámite del proceso. Sin embargo, la tutela del derecho a la motivación de las resoluciones judiciales no debe ni puede servir de pretexto para someter a un nuevo examen las cuestiones de fondo ya decididas por los jueces ordinarios (Fundamento 2).

Por lo tanto, la debida motivación de las resoluciones judiciales y/o administrativas es una garantía y a la vez un derecho del justiciable frente a la arbitrariedad de quien decide sobre una determinada controversia y garantiza que las resoluciones no se encuentren justificadas en meras afirmaciones sino en datos objetivos que proporciona el ordenamiento jurídico o los que se derivan del caso (sentencia recaída en el Exp. N° 00728-2008-PHC/TC, LIMA, Fundamento 7).

4.1.1.9. *Calidad e idoneidad en la prestación del servicio*

La calidad e idoneidad en la prestación del servicio, según lo previsto en el numeral 3 del artículo 28 del Reglamento son: “problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red y/o en el acceso a los servicios brindados por la empresa operadora que generen insatisfacción del usuario (...)”.

4.1.1.10. *Primera instancia*

Es la decisión dictada por un órgano jurisdiccional que puede ser revisada por el órgano superior en una segunda instancia, en caso de los procedimientos de reclamos de usuarios, el artículo 22 del Reglamento, señala que, “la empresa operadora es el órgano de resolución en primera instancia administrativa de los reclamos presentados por los usuarios con relación a los servicios que presta, conforme al presente Reglamento”.

4.1.1.11. Instancia procesal materia de estudio

En la presente investigación se analizaron las resoluciones, por reclamos de calidad en idoneidad en la prestación del servicio de telefonía móvil, de primera instancia, es decir a instancia de la empresa operadora, conforme lo prevé el artículo 22 del Reglamento.

4.1.2. Generalidades del procedimiento de reclamo y las resoluciones de primera instancia

Los reclamos cualquiera fuera la materia se inicia a instancia de parte, esto es por iniciativa del usuario, a través de los siguientes medios: por escrito, personalmente, por teléfono y mediante página web (Artículo 50 del Reglamento).

Los reclamos por calidad e idoneidad en la prestación del servicio, se presentan por problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red y/o en el acceso a los servicios brindados por la empresa operadora que generen insatisfacción del usuario, en el caso de telefonía móvil pueden ser por: llamadas entrecortadas, robotizadas, sin sonido, interrupción durante la conexión, red ocupada, sin servicio, mensajes avísame pese a reportar con cobertura el teléfono celular, restricción para llamar a determinados operadores o números telefónicos, señal intermitente, no envío de mensajes, no acceso a internet, navegación lenta, internet por debajo del mínimo garantizado, entre otros.

Identificado el problema de calidad, el usuario genera su reclamo ante la empresa operadora, como primera instancia, observando para ello lo estipulado en el artículo 49⁴ del Reglamento; es así que, de conformidad con el artículo 50⁵ del mismo cuerpo legal, en caso se realicen reclamos por escrito estos pueden ser presentados utilizando el Formulario de Reclamo

⁴ **Artículo 49.-** Los reclamos presentados por los usuarios deberán contener los siguientes requisitos: 1. Nombres y apellidos completos del usuario. 2. Número del documento legal de identificación del usuario (...). 3. Número o código del servicio o del contrato del abonado. 4. Motivo del reclamo y solicitud concreta. 5. Firma del usuario o del representante, cuando corresponda (...).

⁵ **Artículo 50.-** (...) El usuario podrá presentar su reclamo por escrito utilizando el formulario aprobado por el OSIPTEL La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir su utilización para la presentación del reclamo.

aprobado por el Osiptel o mediante otro documento, estando prohibida para la empresa operadora exigir al uso del Formulario.

En ese sentido, el usuario está facultado a ofrecer los medios de prueba que crea conveniente y que tenga por finalidad acreditar su pretensión, por lo que el hecho de usar el formulario no restringe en absoluto la posibilidad de adjuntar medios probatorios; es por ello, que en caso no se adjunte físicamente un medio probatorio, bastará que se haya mencionado para que la empresa operadora los admita, claro está, cuando se traten de evidencia o medios de verificación que son exclusivas de administración y acceso de ésta; toda vez que la carga de la prueba es exclusiva de la empresa operadora. Es así que, en la presente investigación se advirtió que los reclamos fueron presentados por diferentes medios en la cuales se ofrecieron medios de prueba; mientras que en otros casos solo se relata lo hechos que ocasionan el problema.

Por lo general, al ser estricto los requisitos que contempla el artículo 49° del Reglamento, no podría darse la posibilidad que los reclamos se declaren inadmisibles y otorgarse plazo para subsanar, más aun tratándose de reclamos que cuentan con el plazo más corto para ser resueltos; es por ello, que una vez presentado el reclamo por calidad e idoneidad en la prestación del servicio, el plazo con la que cuenta la empresa operadora para resolver el reclamo es de tres días hábiles contabilizados desde el día siguiente de su presentación (literal a del numeral 1 del Artículo 54°).

Ahora, es importante mencionar que el acto administrativo que pone fin a la primera instancia administrativa de resolución de reclamos, es la resolución de la empresa operadora, tal como lo prevé el artículo 22° del Reglamento, el cual establece: “la empresa operadora es el órgano de resolución en primera instancia administrativa de los reclamos presentados por los usuarios con relación a los servicios que presta, conforme al presente Reglamento”. Por lo tanto, la decisión de la empresa operadora en esta instancia es sumamente importante y como tal debe estar debidamente motivada, de modo que el usuario tenga la posibilidad de comprender lo que se ha resuelto, revisar los medios probatorios que se actuaron por parte del operador, así como consentir

la decisión o impugnarla a una segunda instancia administrativa ante el TRASU.

4.1.3. *Medios probatorios admisibles en un procedimiento de reclamo por calidad e idoneidad en la prestación del servicio*

El Osiptel mediante la Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL, ha establecido una relación de medios probatorios aprobados por el TRASU, dentro de los cuales se encuentran aquellos que se pueden actuar en un reclamo de calidad e idoneidad en la prestación el servicio, conforme citamos a continuación:

4.1.3.1. *Código o constancia de haber presentado la avería o problema de calidad, u otro tipo de solicitud de atención ante la empresa operadora*

“Es el medio que acredita que el abonado y/o usuario reportó los problemas de calidad o avería que tiene o tuvo su servicio de un determinado periodo, así como el registro de alguna solicitud de atención de parte de la empresa operadora (Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL, p. 3)”. Dicha constancia, si bien puede probar el problema de calidad del servicio, su validez estará supeditada a que la empresa operadora convalide a través de otra evidencia que el problema existió, lo cual en la práctica es poco común, ya que los operadores ante un reporte de avería podrían responder que no se evidencia ningún inconveniente con el servicio o que este se encuentra correctamente configurado y operativo, como se ha podido advertir en la presente investigación; por lo que su utilidad a nivel de primera instancia, a nuestro criterio, carece de objetividad, ya que su utilidad estaría bajo el criterio del operador, aun cuando el usuario reclamante lo cite en su reclamo y/o ofrezca como medio de prueba.

Por lo tanto, el referido medio de prueba en primera instancia no sería de mucha utilidad en un reclamo por calidad e idoneidad en la prestación del servicio, como sí podría serlo en un reclamo por facturación.

4.1.3.2. *Constancia individual de atención de avería*

Medio probatorio que se genera a partir del reporte de avería que realiza el usuario, cuyo procedimiento para su atención se encuentre estipulado en el

artículo 47° del Reglamento, el cual señala que, las empresas operadoras deberán atender el reclamo por avería efectuado por el usuario en un plazo máximo de un día calendario.

Según se precisa en la Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL, este medio probatorio permitiría evaluar, por un lado, si la empresa operadora ha realizado la atención del reporte de avería; y, por otro lado, si la naturaleza de la misma es responsabilidad del abonado o de la empresa operadora, y que entre otros debe contener detalle del reporte, responsabilidad y detalle de la atención del reporte (p. 4).

De la finalidad del medio de prueba establecido por el TRASU, se puede advertir que, es un medio probatorio con la que cuenta la empresa operadora y que solo podría ser de acceso en la medida que el usuario lo solicite por escrito; es por ello, que a nuestro criterio no podría ser de mucha utilidad para el usuario reclamante como medio de prueba de cargo.

4.1.3.3. *Detalle de consumo*

Documento que permite registrar el detalle de consumo, de llamadas entrantes, llamadas salientes, accesos a internet, mensajes de texto y servicios adicionales, respecto al periodo reclamado, debiendo incluir como mínimo el detalle de consumos en orden cronológico, fecha, hora de inicio, hora de finalización, duración del consumo y otros que la empresa operadora considere relevante (Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL, p. 7).

Respecto a su uso en específico, el TRASU precisa que, cuando el usuario señala que no le corresponde el pago por concepto de reconexión o reactivación, puesto que su servicio no fue efectivamente suspendido, corresponde a la empresa operadora actuar en su Resolución como medio probatorios, entre otros, el detalle de consumos a fin de determinar que durante el periodo de suspensión no se registraron consumos y así desvirtuar lo afirmado por el usuario (Resolución N° 02-2015-LIN-RA/TRASU-OSIPTEL, p. 11).

Como se puede apreciar, este medio probatorio podría ser definitivo para probar, por ejemplo, que en una hora y día determinado no se contó con

servicio de internet, ya que no se tiene consumo de datos (megabytes) que haya realizado el usuario; no obstante, puede presumirse que el usuario estaba en un lugar sin cobertura, teniendo en cuenta que el operador puede considerar o valorar cualquier otro detalle. Por lo que, el medio de prueba nuevamente es de absoluto dominio del operador y a consideración de este para ser actuado, lo cual no podría ser de mucha ayuda para el usuario como medio de prueba de cargo ante un reclamo de calidad de servicio en primera instancia.

4.1.3.4. *Histórico de cortes y reactivaciones*

Permite evaluar si durante el periodo reclamado se registraron suspensiones que pudieran haber afectado la prestación del servicio, durante el periodo reclamado; así también, determinar si tales suspensiones fueron justificadas y si el operador cumplió su obligación de no suspender el servicio con ocasión del reclamo interpuesto (Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTTEL, p. 8). Por lo que, este tipo de medio de prueba por excelencia sirve para probar un reclamo por corte injustificado y/o probar el corte de servicio por falta de pago pese a que el monto materia de cobranza se encuentre en reclamo, es decir, en este último supuesto probar el recurso de queja por corte de servicio con reclamo en trámite (Resolución N° 01-2015-LIN-RQJ/TRASU-OSIPTTEL).

En tal sentido, y conforme a la finalidad del medio de prueba, podría ser actuado en segunda instancia, tal como prevé en la Resolución N° 02-2015-LIN-RA/TRASU-OSIPTTEL, el cual precisa que los reclamos de facturación por averías en el servicio, el TRASU evalúa si el usuario comunicó los problemas presentados en su servicio a través de los medios probatorios: i) “Histórico de reclamos por avería” e ii) “Histórico de reclamos por calidad del servicio” (p. 7). Por lo tanto, al ser un medio de prueba que se genera en el sistema del operador y bajo su administración no es de libre acceso para el usuario, es decir, no podría ser ofrecido como medio de prueba en un reclamo, y aunque se mencione estará supeditada a la consideración del operador, por lo que no podría ser usado como medio de prueba de cargo por el usuario reclamante.

En suma, nos encontramos ante un medio probatorio que puede ser determinante en un reclamo por corte de servicio con reclamo en trámite y no en un reclamo por calidad e idoneidad en la prestación del servicio.

4.1.3.5. *Histórico de averías*

“Es el documento que permite evaluar si, durante la prestación del servicio, se registraron reportes de averías o han sido realizadas labores de mantenimiento correctivo o preventivo que pudieran haber afectado la prestación del servicio, lo que hace posible determinar si tales averías son o no responsabilidad de la empresa operadora” (Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL, p. 8).

Así también, respecto a los elementos de cargo y descargo, el TRASU en la Resolución N° 02-2015-LIN-RA/TRASU-OSIPTEL, ha establecido que, durante la prestación del servicio que brindan las empresas operadoras se pueden producir averías, las que según su naturaleza pueden ser atribuibles a la empresa operadora o no atribuibles a ésta. Siendo así, es responsabilidad del usuario reportarlas ante la empresa operadora (p. 5).

Como se puede apreciar, nuevamente nos encontramos ante un medio de prueba que se genera en el sistema de la empresa operadora, al cual no puede acceder directamente el usuario; por lo que no podría ser ofrecido como medio de prueba de cargo por el usuario ante un reclamo de primera instancia, pues al estar bajo el dominio de la reclamada, será a consideración de esta su actuación probatoria. En efecto, este medio de prueba, y tal como hemos visto en las resoluciones materia de análisis, no los podrá conocer el usuario a menos que en un recurso de apelación el TRASU lo requiera o de oficio los ofrezca el operador.

4.1.3.6. *Informe de operatividad del servicio*

Se define como, “el documento que acredita que el servicio se encuentra operativo bajo las características y condiciones en que fue contratado (Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL, p. 10)”.

De lo señalado por el TRASU se puede colegir que, nuevamente nos encontramos ante un medio de prueba generado por la empresa operadora, sobre el cual el usuario no tiene acceso, por lo que no podría ser usado como

prueba de cargo, más aún, si no conoce el contenido del mismo; es por ello que su actuación probatoria, en primera instancia, quedara a consideración y criterio del operador.

Ahora, es importante precisar que en la Resolución N° 01, recaída en el Expediente N° 4961-2012/TRASU/ST/RA, el TRASU señala: “del análisis de la documentación que obra en el expediente, se advierte que la empresa operadora no ha cumplido con elevar el informe de operatividad de la línea debidamente suscrito por el reclamante, a fin de acreditar que este último puede hacer uso del servicio telefónico móvil (...)” (Fundamento 10).

Este criterio del TRASU, y aunque no es una disposición normativa, da entrever que el informe de operatividad del servicio para su validez debe estar suscrito por el usuario reclamante, como señal de conformidad de su contenido; criterio que también ha sido considerado en la Resolución N° 01, recaída en el Expediente N° 4819-2015/TRASU/ST/RA, en la que se precisa que el informe de operatividad acredita si el problema alegado fue solucionado, ya que dada la naturaleza de los servicios, solo ésta tiene la posibilidad material de aportar las pruebas conducentes o determinar la verdad de los hechos (Fundamento 9).

Por consiguiente, el referido medio de prueba, si bien puede ser más útil como elemento de descargo al operador en segunda instancia, su uso en primera instancia podría ser determinante para el operador, en la medida que se encuentre suscrito o tenga la conformidad del usuario reclamante, condición que deberá analizarse en cada caso concreto.

4.1.3.7. Prueba de medida de velocidad otorgada, medida desde el lado del usuario

Conforme se precisa en la Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTTEL, la prueba de medida de velocidad, es el documento que registra la velocidad (Up/Down Load) medida desde el punto donde el usuario se conecta a la red de la empresa operadora, con la herramienta TTD de la empresa operadora. (Resolución N° 040-2005CD/OSIPTTEL que aprueba el Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones). Dicho documento debe incluir, entre otros, dirección donde se realizó las

pruebas, printer de la medición, velocidad contratada y velocidad garantizada y velocidad obtenida de la medición (p. 11).

Sobre este medio de prueba, no se ha encontrado de qué manera o bajo qué características se admiten, como si lo ha definido el TRASU respecto al informe de operatividad; no obstante, a nuestro criterio consideramos, a efectos que supere el índice de veracidad, debe estar suscrito por el usuario reclamante, de modo que su ofrecimiento por el usuario o la empresa operadora aporte un contenido determinante para resolver la controversia, tanto en primera o segunda instancia; toda vez que un medio probatorio que se genere en el sistema del operador, administrado por el operador y de dominio del operador, su actuación en primera instancia se reducirá al criterio del operador.

En consecuencia, sería fundamental que el TRASU y/o el Osiptel, establezca no solo la utilidad de los medios de prueba, sino bajo qué condiciones deben actuarse en primera instancia, de modo que se generen las garantías al usuario en un debido procedimiento, considerando que será el mismo actor que generó el problema resuelva el cuestionamiento, es por ello que más allá de un acto decisorio es una absolución de cargos; de ahí la importancia de que un usuario conozca a detalle la materia, procedimiento y plazos del reclamo, y con mucho más relevancia el medio de prueba a ofrecer.

En este margen de ideas, Chávez & Jacobo (2018), refieren que en su gran mayoría los usuarios desconocen las materias reclamables, los plazos y los medios probatorios que puedan actuarse en el procedimiento de reclamos, en la cual evidencia que la falta de información es el factor principal que trae como consecuencia que se generen resoluciones infundadas e improcedentes tanto en primera como en segunda instancia administrativa (p. 83).

En ese sentido, es necesario que se establezcan mayores garantías al procedimiento, de modo que las resoluciones se sustenten en medios probatorios objetivos y no en meras afirmaciones; ya que, si dejamos a merced de los operadores la actuación probatoria en primera instancia y no se establecen condiciones mínimas para su uso, sin duda, se causará un estado de indefensión al usuario por el tecnicismo de su contenido, o porque el medio

que sustenta la resolución no los conoce el usuario. Es por ello, que resulta de vital importancia, sin cuestionar el sentido de la resolución, que los operadores motiven sus resoluciones, y que su incumplimiento no busque como único remedio el recurso de apelación, sino medidas distintas que garanticen una debida actuación probatoria, por ende, un debido procedimiento para al usuario.

4.1.4. *La obligatoriedad de motivar las resoluciones de primera instancia según el Reglamento de reclamos.*

Como se ha mencionado en el acápite de la definición de términos, “la motivación en el acto administrativo es un elemento fundamental, en la que la administración realiza un discurso argumentativo que justifique su decisión, a fin de eliminar cualquier rezago de arbitrariedad o de injusticia” (Chávez & Jacobo, 2018, p. 22).

Es por ello que el Tribunal Constitucional en reiteradas oportunidades a precisado que el derecho al debido proceso, reconocido en el artículo 139° de la Constitución Política⁶, es extensible al procedimiento administrativo; por lo que toda administración pública debe actuar con respeto a las garantías y requisitos que este derecho comprende, de forma que los administrados se encuentren en condiciones de defenderse ante cualquier decisión administrativa que vulnere sus derechos, lo cual no es ajeno al servicio de telecomunicaciones, considerando que nos encontramos ante un servicio público; es así que, el derecho a la debida motivación es una de las garantías que forman parte del ámbito constitucional.

Al respecto, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (Decreto Supremo N° 004-2019-JUS), respecto a los principios del procedimiento administrativo contemplado en el Artículo IV, numeral 1.2, sobre principio del debido procedimiento, establece que, los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Asimismo, señala que, tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos

⁶ **Artículo 139, Numeral 5.-** La motivación escrita de las resoluciones judiciales en todas las instancias, excepto los decretos de mero trámite, con mención expresa de la ley aplicable y de los fundamentos de hecho en que se sustentan.

a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho. Por lo tanto, la debida motivación constituye parte del principio del debido procedimiento; es decir, que cuando una decisión administrativa carece de motivación, no solo se vulnera el derecho a obtener una decisión motivada, sino que también se vulnera el debido procedimiento; de ahí que las decisiones sin una debida motivación sean arbitrarias y como tales generen un estado de indefensión al administrado.

En ese sentido, el artículo 6° de la citada Ley, entre otros, establece que, la motivación debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado. Es por ello que instituye como requisito de validez de los actos administrativos a la motivación (Artículo 3.4); es decir, “en el caso que existiera un acto administrativo en la que no esté fundamentada la decisión o que se base en argumentos arrogantes que escondan una arbitrariedad ilegítima y manifiesta; esto afecta directamente al debido procedimiento administrativo, en la que se puede alegar la existencia de un vicio esencial en la formación del acto administrativo” (Chávez & Jacobo, 2018, p. 22).

En esta misma línea de razonamiento, el artículo 33 del Reglamento, modificado por la Resolución N° 048-2017-CD-OSIPTEL, establece, entre otros, que las resoluciones expedidas por las empresas operadoras y por el TRASU deberán encontrarse debidamente motivadas, incluyendo expresamente los hechos relevantes del caso específico y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten la decisión, así como su correspondiente valoración (Numeral 1).

Como se puede apreciar, la motivación de las resoluciones no es una facultad u opción del ente administrativo, sino una obligación sine qua non, para garantizar el debido procedimiento de un reclamo, ya que su inobservancia conlleva a la invalidez del acto administrativo conforme lo prevé el artículo 3.4 del TUO de la Ley N° 27444.

En un procedimiento de reclamo de servicios públicos de telecomunicaciones, y dada la naturaleza de la misma (Artículo 33° del Reglamento), la motivación, cuando corresponda, puede sustentarse en la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de informes o similares obrantes en el expediente, los cuales constituyen parte integrante de las respectivas resoluciones, los cuales deben ser notificados conjuntamente con la resolución (Numeral 1). Esto con la finalidad de no causar estado de indefensión al usuario; ya que en la práctica puede que la resolución cumpla con los estándares de la debida motivación y contener las citas de los elementos probatorios como: informe de operatividad, histórico de reclamos, histórico de averías, histórico de cortes y reactivaciones, entre otros; sin embargo, puede que su redacción esté plasmada de tecnicismo o que la resolución por sí misma no sea factible de un entendimiento completo, para lo cual sea necesario su corroboración con los medios de prueba; es por ello que, la normativa dispone además de la obligatoriedad de motivar debidamente la decisión, sea notificada con los medios de prueba que la sustentan, claro está, no se busca que la entidad administrativa resuelva fundando o infundado el reclamo, sino que más allá del sentido de la resolución, es que el usuario reclamante entienda plenamente porque se atendió o negó su pretensión, quedando a decisión del usuario consentirla o impugnarla.

Finalmente, el numeral 2 del artículo 33 del Reglamento, establece que las resoluciones deben señalar las normas legales aplicadas en cada caso, con indicación expresa de los artículos que fundamenten la decisión. Entonces, como se ha precisado líneas precedentes, para resolver un reclamo en el marco de la debida motivación, es indispensable identificar en primer término la pretensión del usuario, de modo que permita delimitar la materia reclamable y, con ello verificar los medios probatorios a actuarse, tanto de los que se ofrecieron por el usuario reclamante, así como las ofrecidas por la empresa operadora, teniendo en cuenta la norma legal para cada caso concreto; es decir, no puede aplicarse a cada situación el mismo análisis normativo, aunque se aplique la misma norma, o considerar el mismo valor probatorio a un elemento de prueba, aun siendo la misma materia de reclamo.

Por lo que, congruente con lo establecido por el Tribunal en la Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, recaída en el Expediente N° 0032112-2019/TRASU/ST-RA, consideramos que la motivación de las resoluciones debe partir en primer término por identificar de manera certera la pretensión del usuario y precisar los argumentos relevantes de hecho que sustentan la misma (Fundamento 21).

A mayor abundamiento, respeto al derecho a la motivación de las resoluciones administrativas el Tribunal Condicional en la sentencia recaída en el Expediente N° 3891-2011-RA/TC, ha precisado que las decisiones de la entidad administrativa deben contener una adecuada motivación, tanto de los hechos como de la interpretación de las normas o el razonamiento realizado debiendo expresar las razones objetivas que sustentan la decisión administrativa, las cuales pueden y deben provenir no solo del ordenamiento jurídico vigente y aplicable al caso, sino de los propios hechos debidamente acreditados en el trámite del proceso permitiendo con ello que la administración ponga en evidencia que su actuación no es arbitraria, sino que está sustentada en la aplicación racional y razonable del derecho (Fundamentos 17, 18 y 19).

El derecho a la de da motivación de las resoluciones judiciales es una garantía del justiciable frente a la arbitrariedad judicial y garantiza que las resoluciones no se encuentren justificadas en el mero capricho de los magistrados, sino en datos objetivos que proporciona el ordenamiento jurídico o los que se derivan de caso. Sin embargo, no todo ni cualquier error en el que eventualmente incurra una resolución judicial constituye automáticamente la violación del contenido constitucionalmente protegido del derecho a la motivación de las resoluciones judiciales (sentencia recaída en el Expediente N° 3891-2011-RA/TC, Fundamento 7).

De lo hasta aquí tratado, podemos advertir que el derecho a la motivación de las resoluciones administrativas, es de especial relevancia, y consiste en el derecho a la certeza, el cual supone la garantía de todo administrado a que las decisiones administrativas estén motivadas. Por lo tanto, la motivación de la actuación administrativa, es decir, la fundamentación con los razonamientos en que se apoya la decisión, es una exigencia ineludible para todo tipo de

actos administrativos, imponiéndose las mismas razones para exigirla tanto respecto de actos emanados de una potestad reglada como discrecional (Sentencia recaída en el Expediente N° 0091-2005-PA/TC, Fundamento 9).

En consecuencia, de conformidad con el artículo 33 del Reglamento y lo establecido por el Tribunal como precedente de observancia obligatoria en la Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, la motivación de las resoluciones de las empresas operadoras, respecto a los reclamos de los usuarios, es obligatoria, por lo que su inobservancia constituye una decisión arbitraria, violatoria del derecho al debido procedimiento, por ende, al orden constitucional.

4.1.5. *Análisis individual de las resoluciones respecto a la debida motivación*

El análisis de las resoluciones respecto a la debida motivadas busca constatar objetivamente si las empresas operadoras observan este principio; ya que como hemos precisado líneas precedentes, carece de todo efecto el acto administrativo que vulnera dicho principio, tornándose la decisión arbitraria violatoria del derecho al debido procedimiento, lo cual considerando la naturaleza del procedimiento de reclamo y los medios probatorios que en él se actúan, el usuario reclamante podría quedar fácilmente en estado de indefensión; toda vez que según el artículo 33 del Reglamento, su revisión por el Osiptel, se hará en segunda instancia ante un recurso de apelación, es decir a iniciativa de parte.

En ese sentido, para el análisis respecto a la debida motivación, en cada caso concreto, debemos tener en cuenta lo establecido por el Tribunal en la Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, en la que se delimita la motivación interna y externa al realizar la interpretación del artículo 33 del Reglamento, el cual establece la obligatoriedad de motivar las resoluciones en primera y segunda instancia. En tal contexto, se precia que, una resolución se encuentra debidamente motivada si esta cuenta con justificación interna y justificación externa, de manera concurrente. Ahora, la motivación interna comprende, los hechos específicos y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados que sustentan la decisión (la pretensión del reclamante con indicación expresa del concepto reclamado y los argumentos relevantes,

los medios de prueba pertinentes actuados, el resultado y los hechos relevantes del caso concreto obtenidos en dicha actuación), identificación expresa de la norma jurídica aplicable al caso (no se admite citas legales genéricas), la valoración probatoria, identificación completa de los medios probatorios (dictámenes técnicos o legales, decisiones o informes que sirvan de sustento a la decisión) que deberán ser notificadas junto con la resolución; mientras que la motivación externa consiste en que las premisas de hecho y derecho que sustentan la decisión deben obrar en el expediente de reclamo (Considerando 37 y 38).

Por lo tanto, considerando la delimitación que ha establecido el Tribunal, esto nos permitirá analizar, en cada caso concreto, si se ha observado el principio de debida motivación, en caso de su omisión, nos permitirá determinar si estamos ante una falta de motivación interna o externa. Por consiguiente, se ha visto por conveniente revisar el contenido de los reclamos primigenios, los medios de prueba ofrecidos y/o actuados en el proceso, lo cual nos permitirá realizar un análisis objetivo en cada resolución.

4.1.5.1. Caso 1: Resolución N° SAC-CC/0058761-2018, empresa operadora Entel Perú S.A.

Materia y argumento del reclamo

Conforme se verifica del escrito contenido en el formulario de reclamo de la empresa operadora Entel Perú S.A., el mismo que fue registro con código N° 107402073, la materia del reclamo, conforme a lo previsto en el numeral 3 del artículo 28 del Reglamento, es por la calidad e idoneidad en la prestación del servicio; claro está que, dentro de calidad del servicio de telefonía móvil puede contemplarse los problemas de: llamadas entre cortadas, robotizadas, se finalizan automáticamente sin conectarse, reportan red ocupada, constantes mensajes del servicio avísame -pese a reportar con línea el equipo celular-, reporte fuera de servicio en una zona coberturada, mensajes de texto que no se envían, navegación lenta, internet intermitente, entre otros.

En tal sentido, del argumento del reclamo se tiene que el usuario afirma, de manera general que, tuvo problemas de calidad e idoneidad en la prestación del servicio; es decir, no se identifica cuál sería el problema en específico;

por lo tanto, el solo hecho de haberse admitido a trámite el reclamo debe tomarse como referencia todas las posibilidades que engloba un reclamo por calidad. No obstante, es importante señalar que uno de los requisitos a considerar para la admisibilidad de un reclamo es que, según el numeral 4 del artículo 49 del Reglamento, se precise el motivo del reclamo y la solicitud concreta, de lo contrario se debería declarar la inadmisibilidad y requerir su subsanación.

Al respecto, el TRASU en la Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, ha establecido que, en el caso que el usuario no cumpla con los requisitos establecidos en los incisos 4 y 6 del artículo 49° del Reglamento, y la empresa operadora no pueda identificar la pretensión del usuario con los argumentos brindados por éste, debe declararse la inadmisibilidad, de conformidad con el artículo 31° de la misma norma. Para tal efecto, se entenderá que el contenido mínimo al que se refiere el inciso 4, antes mencionado, comprende la indicación de la materia reclamada, conforme al artículo 28° del Reglamento, y en específico los argumentos que permitan identificar plenamente cuál es la pretensión del usuario y si esta pretensión se encuentra en el marco de las normas de telecomunicaciones que le otorga derecho a reclamar (Considerando 52 y 58).

Por lo tanto, queda meridianamente claro que, los requisitos para la presentación de reclamos referido a la indicación de la solicitud concreta y el motivo del reclamo, implica que este debe contener como mínimo la materia reclamable conforme a los supuestos del artículo 28 del Reglamento, lo cual permitirá al operador pronunciarse de manera fehaciente sobre la pretensión incoada. Siendo así, y al haberse admitido el reclamo, la empresa operadora reclamada debería resolver todos los extremos que contempla la materia de calidad e idoneidad en la prestación del servicio, como en el presente caso.

Entonces, realizada las aclaraciones, respecto a solicitud concreta y el motivo del reclamo, debemos verificar si el usuario reclamante ha ofrecido algún medio de prueba en particular que corrobore sus afirmaciones, considerando que el criterio para incluir los medios probatorios es la pertinencia, es decir, su idoneidad para generar convicción respecto de las condiciones de prestación del servicio de telefonía móvil (Resolución N° 0064487-2020-

TRASU/OSIPTTEL, Considerando 24). En efecto, revisado el reclamo del presente caso, no se advierte que el usuario haya ofrecido algún medio probatorio.

Fundamentos de la resolución

En la resolución se advierte, dos aspectos muy importantes, primero, el operador consigna como parte del argumento de reclamo que, el usuario no habría contado con el servicio durante una semana y se encontraba en Chachapoyas, segundo, precisa como pretensión la anulación y/o descuento de la factura (no reconoce los cargos emitidos) correspondiente al mes de febrero de 2018.

Para validar los hechos relevantes del caso específicos y su relación con cada medio probatorio actuado, debemos tener presente, si la pretensión y argumentación establecida por el operador en la resolución corresponde a lo alegado por el usuario reclamante, resulta indispensable verificar el escrito y/o formulario de reclamo; ya que la motivación del acto administrativo debe realizarse en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico, siendo que el contenido del acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados (Artículo 5 del TUO de la Ley N° 27444). Es así que, la motivación de las resoluciones debe partir en primer término por identificar de manera certera la pretensión del usuario y precisar los argumentos relevantes de hecho que sustentan la misma (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 22). Por lo tanto, es indispensable para motivar una resolución que en primer término se haya identificado plenamente la pretensión del usuario en base a la materia de reclamada y los argumentos que en ella se exponen.

De la verificación del reclamo, se advierte que el usuario no ha consignado que se está cuestionando el cargo fijo de la facturación debido a que no habría contado con servicio durante una semana en Chachapoyas, sino que tenía problemas de calidad e idoneidad en la prestación del servicio de manera general, es por ello que nos habíamos proyectado que la resolución debería desarrollar todos los supuestos que contempla los problemas de calidad en el servicio de telefonía móvil, tanto a nivel de voz, datos, mensajería y

cobertura; no obstante, se ha colocado como pretensión algo que el usuario en específico no cuestionó.

Ahora, dentro de los fundamentos el operador precisa que ha constatado que los servicios se encuentran correctamente provisionados; además que en Chachapoyas si cuentan con cobertura y al revisar la señal este registra 60 dBm de señal, es decir buenos niveles de señal en los exteriores e interiores. Finalmente, que existen variables sobre las que no tienen injerencia directa como la ubicación del local, edificaciones colindantes, sótanos, entre otros.

De los fundamentos de la resolución se aprecia que, el operador al haber consignado los hechos diferentes a lo originalmente planteados por el usuario, reduce su análisis a los problemas de cobertura del servicio, que, si bien están dentro de la materia reclamada, son una parte de los supuestos que contempla el numeral 3 del artículo 28 del Reglamento. Frente a ello, podemos inferir preliminarmente que la presente resolución carece de motivación interna al presentar incongruencia entre la pretensión incoada, la descripción de los hechos, su fundamentación y análisis, además no se consigna de manera general ni específica la norma legal que lo sustenta.

De otro lado, considerando que parcialmente se tocó el extremo de la cobertura del servicio en Chachapoyas (aparentemente el domicilio del usuario), debemos verificar que medio de prueba se actuó en el presente caso; sin embargo, la empresa operadora simplemente se limitó a indicar que se revisó la señal en los interiores y exteriores, concluyendo que los servicios se encuentran correctamente provisionados sin ofrecer ningún medio probatorio que sustenten sus afirmaciones, tales como: informe de operatividad del servicio, histórico de cortes y reactivaciones, entre otros, los cuales han sido establecidos en la Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL.

Así también, debemos precisar que en caso la empresa operadora haya actuado algún medio de prueba, este no ha sido notificado al usuario reclamante, con la cual estimamos que se ha incumplido con lo previsto en el numeral 1 del artículo 33 del Reglamento, el cual establece que, “(...) la motivación, cuando corresponda, puede sustentarse en la declaración de

conformidad con los fundamentos y conclusiones de informes o similares obrantes en el expediente, los cuales constituirán parte integrante de las respectivas resoluciones y serán notificados conjuntamente con éstas “ (subrayado propio). En efecto, no basta que la resolución esté debidamente motivada, sino que los medios de prueba que sustenten la decisión adoptada sean puestos en conocimiento del usuario, de modo que en caso se haya usado términos técnicos, parte de un informe, parte de un reporte, parte del histórico, entre otros, éstos sean corroborados, pues lo que se busca es evitar el estado de indefensión del usuario, tanto para consentir una decisión o impugnarla, realidad que resulta ajena en la presente resolución.

Finalmente, respecto a la motivación externa, debemos precisar que no se ha podido constatar el expediente completo de reclamo, en la cual se pueda corroborar los medios de prueba ofrecidos (aunque no se verifica su actuación en la resolución), ya que la presente tesis tuvo por objeto determinar si las resoluciones se encuentran motivadas, independientemente de que si estas carecen de una motivación interna o externa; es así que, al estar el expediente de reclamo bajo el dominio y custodia de la empresa operadora, no es posible objetivamente advertir este extremo, la motivación externa desarrollada por el Tribunal.

¿Se cumplió con motivar la resolución?

Conforme hemos detallado líneas precedentes, nos encontramos, por un lado, ante una resolución incongruente entre lo alegado por el usuario, los hechos analizados y los fundamentos esgrimidos; de otro lado, tenemos una resolución en la que no se actuaron medios probatorios que fundamenten y/o sustenten la decisión, o habiéndose ofrecido no han sido incluidos y/o notificados como anexos de la resolución; es decir, conforme al precedente sentado por el Tribunal (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL), la resolución materia de análisis carece de motivación.

Por lo tanto, el acto administrativo contenida en la Resolución N° SAC-CC/0058761-2018, no ha observado el principio de debida motivación que contempla el artículo 33° del Reglamento, por lo que deviene en arbitraria y vulnera el derecho al debido procedimiento de los reclamantes.

4.1.5.2. Caso 2: Resolución N° SAC-CC/108189266-2018, empresa operadora Entel Perú S.A.

Materia y argumento del reclamo

Conforme se verifica del escrito contenido en el formulario de reclamo de la empresa operadora Entel Perú S.A., el mismo que fue registro con código N° 108189266, cuyo sustento de reclamo corresponde a la materia de calidad e idoneidad en la prestación del servicio (numeral 3 del artículo 28 del Reglamento), la cual comprende los problemas en el tráfico de voz, datos, mensajería y cobertura. En ese sentido, el usuario refiere que, tuvo problemas con la cobertura del servicio, ya que su teléfono reporta solo llamadas de emergencia, tanto en su trabajo como en su domicilio.

Por consiguiente, consideramos que el reclamo, respecto al motivo y solicitud concreta, cumple a cabalidad con la exigencia estipulada en el numeral 4 del artículo 49 del Reglamento; esto es que contenga como mínimo la materia reclamable conforme a los supuestos del artículo 28 del Reglamento y el detalle preciso de los hechos, lo cual permitirá al operador pronunciarse de manera fehaciente sobre la pretensión incoada (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 52).

Así también, debemos verificar si el usuario reclamante ha ofrecido algún medio de prueba en particular que corrobore sus afirmaciones (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 24). En efecto, revisado el reclamo del presente caso, no se advierte que el usuario haya ofrecido algún medio probatorio.

Por último, es preciso mencionar que, con la finalidad de no incurrir en redundancia sobre los requisitos normativos y criterio de admisibilidad desarrollado por el Tribunal, los cuales hemos considerado en el Caso 1, nos limitaremos a analizar solo aquellos aspectos que a nuestro juicio merecen mayor aclaración, conforme al caso materia de análisis.

Fundamentos de la resolución

Sobre los hechos alegados por el reclamante, la empresa operadora consignó como punto central, los problemas con la señal (cobertura) en el domicilio del usuario; no obstante, del reclamo original del usuario se advierte que este

cuestionó no tener servicio tanto en su domicilio como en su centro laboral. Por consiguiente, apreciamos que los hechos se consignaron de forma parcial, lo cual podría ser el criterio del operador para delimitar la pretensión sin perjuicio de actuar medio probatorio respecto a la señal del servicio en el centro laboral de usuario; es por ello, dicho criterio aún se encuentra dentro de los lineamientos establecidos por el Tribunal⁷.

Ahora, debemos validar los hechos relevantes del caso específico y su relación con cada medio probatorio actuado, los cuales sustenten la decisión, teniendo en cuenta su pertinencia, el resultado y la información relevante obtenidos de dicha actuación (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 25). Al respecto, el operador en su acto resolutivo, plasmó: “Hemos constatado que los servicios se encuentran correctamente provisionados. Asimismo, debemos comunicarle que se registran 90 dBm de señal. Es decir, se registran regulares niveles de señal en los exteriores y en los interiores”.

Como se puede apreciar, el operador no realiza la actuación de ningún medio de prueba que expresamente que aporte información sobre los hechos cuestionados, esto es la cobertura en el domicilio o dentro laboral, simplemente se menciona que se registran regulares niveles de señal en los exteriores e interiores. Entones, ante tal afirmación nos preguntamos ¿qué medio probatorio actuó el operador? La respuesta cae por su propio peso, ninguna, ya que como se mencionó líneas precedentes, el medio probatorio actuado debe ser nombrado de manera explícita, detallándose cuál es su aporte respecto a los hechos alegados, lo cual no se advierte en el presente caso; sin embargo, se menciona que se constató que los servicios están correctamente provisionados, razonamiento que consideramos puramente subjetivo sin sustento probatorio, más un si dichos medios probatorios no fueron notificados al usuario.

⁷ **Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL.** - En ese sentido, este Tribunal considera que la motivación de las resoluciones debe partir en primer término por identificar de manera certera la pretensión del usuario y precisar los argumentos relevantes de hecho que sustentan la misma (Considerando 21).

Finalmente, dicha resolución precisa que, la cobertura en locales, edificios colindantes, entre otros, que afecten la penetración de la señal en interiores no son responsabilidad del operador.

En el caso hipotético que se habría realizado actuación probatoria, el medio probatorio idóneo, sería el “informe de operatividad del servicio, cuyo documento tiene por fin acreditar que el servicio se encuentra operativo bajo las características y condiciones en que fue contratado (Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTTEL, p. 10). Este informe es suscrito por el usuario como prueba de que el servicio reclamado está operativo. Por consiguiente, en el presente caso, es contradictorio a lo argumentado por el operador, toda vez que si se realizó una prueba de señal en los interiores del domicilio (considerando el hecho relevante de la resolución respecto al reclamo) y este tenía regulares niveles de señal, como es que luego se puede argumentar que no es responsabilidad del operador garantizar el servicio en los interiores. Razón por la cual, no sería congruente relacionar la afirmación del operador sobre la operatividad del servicio con su responsabilidad para garantizarla en interiores (domicilio del usuario), por lo que ni en el caso hipotético de una posible actuación probatoria encuentran razonamiento lógico los fundamentos esgrimidos por el operador.

Por lo tanto, no se encuentra una relación lógica entre lo alegado por el usuario y los fundamentos usados por el operador, máxime si no se actuó medio probatorio alguno que sustente su razonamiento, por lo que la resolución en este extremo carece de motivación.

Ahora siguiente el lineamiento del Tribunal, corresponde verificar la norma expresa innovada por el operador aplicable al caso en particular, no siendo admisibles las citas generales. Al respecto, se advierte que el operador no consignó ninguna norma legal que sustente la pretensión del usuario, los fundamentos esgrimidos en la resolución que orientan el sentido de la resolución, y aunque incongruentemente se mencionó sobre la no responsabilidad de la cobertura en interiores, no se mencionó que norma sustenta tal afirmación.

Po último, precisa que según la nueva normativa los casos de facturación no podrán sustentarse en problemas de calidad, y termina resolviendo un reclamo de facturación, situación que consideramos absurda, que se aleja de todo rozamiento lógico normativo, por ende, de las exigencias del artículo 33 del Reglamento.

De otro lado, como en el Caso 1, respecto a la motivación externa, debemos precisar que no se ha podido constatar el expediente completo de reclamo, en la cual se pueda corroborar los medios de prueba ofrecidos, esto debido a que nuestro objeto de investigación se reduce a resoluciones en primera instancia, razón por la cual no es posible constatar la motivación externa desarrollada por el Tribunal en la resolución materia de análisis.

¿Se cumplió con motivar la resolución?

Conforme hemos detallado líneas precedentes, nos encontramos, por un lado, ante una resolución incongruente entre lo alegado por el usuario, los hechos analizado, fundamentos esgrimidos y lo que finalmente se resuelve; de otro lado, tenemos una resolución en la que no se actuaron medios probatorios que fundamenten la decisión, o habiéndose ofrecido no han sido notificados al usuario; es por ello, conforme a los lineamientos del Tribunal (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL), la resolución materia de análisis carece de motivación.

Por lo tanto, el acto administrativo contenida en la Resolución N° SAC-CC/108189266-2018, no ha observado el principio de debida motivación que contempla el artículo 33 del Reglamento, por lo que deviene en arbitraria y vulnera el derecho al debido procedimiento.

4.1.5.3. Caso 3: Resolución N° 44123-18/GAC-RRP, empresa operadora Viettel Perú S.A.

Materia y argumento del reclamo

Conforme se verifica del escrito contenido en el formulario de reclamo de la empresa operadora Viettel Perú S.A., el mismo que fue registro con código N° 1166665, cuyo sustento de reclamo corresponde a la materia de calidad e idoneidad en la prestación del servicio (numeral 3 del artículo 28 del Reglamento), la cual comprende los problemas en el tráfico de voz, datos,

mensajería y cobertura. En ese sentido, el usuario refiere que tuvo problemas con el internet, esto es “navegación lenta” desde hace dos semanas para ver y descargar videos.

En ese sentido, el reclamo cumple con precisar el motivo y solicitud concreta, por ende, con la exigencia estipulada en el numeral 4 del artículo 49 del Reglamento; esto es que contenga como mínimo la materia reclamable y el detalle preciso de los hechos, lo cual permitirá al operador pronunciarse de manera clara y precisa sobre la pretensión del usuario (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 52).

Así también, debemos verificar si el usuario reclamante ha ofrecido algún medio de prueba en particular (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 24). Es así que, de la verificación del formulario de reclamo se advierte que el usuario no ha ofrecido medio probatorio.

No está demás, precisar que, a efectos de no incurrir en redundancia sobre los requisitos normativos y criterio de admisibilidad desarrollado por el Tribunal, nos limitaremos a analizar solo aquellos aspectos que a nuestro juicio merecen mayor aclaración o detalle.

Fundamentos de la resolución

Sobre los hechos alegados por el reclamante, la empresa operadora calificó lo alegado por el usuario en la causal prevista en el numeral 3 artículo 28 del Reglamento, y consignó como hechos relevantes lo alegado por el usuario en el reclamo, lo cual nos permite corroborar que el operador delimitó los hechos y la pretensión tensión de manera concreta, es decir, se advierte que el operador ha observado los lineamientos establecidos por el Tribunal⁸.

Ahora, debemos validar los hechos relevantes del caso específico y su relación con cada medio probatorio actuado, los cuales sustenten la decisión, teniendo en cuenta su pertinencia, el resultado y la información relevante obtenidos de dicha actuación (Resolución N° 0064487-2020-

⁸ **Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL.** - En ese sentido, este Tribunal considera que la motivación de las resoluciones debe partir en primer término por identificar de manera certera la pretensión del usuario y precisar los argumentos relevantes de hecho que sustentan la misma (Considerando 21).

TRASU/OSIPTTEL, Considerando 25). Al respecto, el operador en su acto resolutivo, plasmó: “(...) se verificó el detalle de su línea y corroboramos que ésta se encuentra correctamente registrado en la red de Bitel, por lo que validamos los parámetros y configuraciones (...) cuenta con la correcta configuración para la transmisión de datos, por lo que Bitel cumplió con brindarle el servicio que contrató”. Asimismo, señala que, se revisó el “*histórico de reclamos*” bajo la materia de calidad e idoneidad en la prestación del servicio en el periodo reclamado no encontrándose ningún reclamo por esta materia, por lo que se presume que el servicio se presentó según las condiciones contratados. Además, que se revisó el “*histórico de cortes y suspensiones*” no advirtiéndose ninguna suspensión o corte a solicitud del abonado o por falta de pago.

De lo citado podemos colegir, que para analizar los hechos cuestionados el operador primero habría realizado una verificación del servicio en su propia red, por lo que no podríamos admitir que se trata de un “informe de operatividad del servicio”, tal como la ha establecido el Tribunal en la Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTTEL, cuyo medio de prueba tiene por fin acreditar que el servicio se encuentra operativo bajo las características y condiciones en que fue contratado; sin embargo, no se precisa. Segundo, se refiere que se actuó como medio probatorio “histórico de reclamos”, lo cual según se advierte de sustento del reclamo, claramente se menciona que el problema se presta desde hace dos semanas, claro está, el usuario no generó reclamo de forma previa sobre el mismo problema, distinto fuera si el usuario estaría generando un reclamo cuyo requisito para su admisión y análisis dependa de un reclamo anterior, lo cual no es el caso; por lo que, las criterio de tomar como medio de prueba para sustentar la decisión carece en cierto modo de pertinencia (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 25), salvo que solo se actué como un medio de prueba complementario; sin embargo, se desvirtúa dicha posibilidad al concluir que el medio de prueba acreditaría por sí mismo que el servicio se presentó correctamente. Tercero, se actúa como medio de prueba el “histórico de cortes y suspensiones”, medio probatorio que en todos sus extremos resulta impertinente, ya que si el reclamante cuestiona que tiene navegación lenta

con su servicio de internet, no se podría admitir un medio de prueba que tenga por efecto la verificación del servicio suspendido o cortado por solicitud del usuario o falta de pago, salvo que las suspensiones o cortes tengan por efecto la bajar la velocidad de navegación, lo cual no es el caso; por lo que éste medio de prueba no tiene absoluta relación con los hechos materia de reclamo.

En tal contexto, es importante recordar lo señalado por el Tribunal, en el extremo de la finalidad de los medios de prueba, que establece: “Cabe precisar que es mediante la actuación de los medios de prueba pertinentes que se pueden comprobar los hechos y afirmaciones que fueran alegados por las partes. Por ello, tal como lo indica el Reglamento de Reclamo, corresponde explicar en las resoluciones la relación entre los hechos probados y los medios de prueba actuados que lo sustenten” (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 23). En ese sentido, los medios probatorios actuados no guardan relación directa con los hechos alegados por las partes, por lo que no prueban o sustentan las afirmaciones del operador, máxime si no se ha sustentado su pertinencia e idoneidad, por ende, la convicción respecto de los hechos cuestionados según la naturaleza de cada reclamo. Siendo así, nos encontramos ante una resolución con una motivación aparente (Sentencia del Tribunal Constitucional, recaída en el Exp. N° 00728-2008-PHC/CT)⁹, que pareciera que guarda relación entre los hechos alegados y el medio probatorio actuado; sin embargo, al verificar el sentido de cada medio probatorio estos no guardan relación directa, por lo que los argumentos del operador quedan en simples aseveraciones carentes de objetividad.

Finalmente, la resolución precisa que, los servicios de voz y datos están disponibles en las ciudades con cobertura, y que puede existir zonas donde eventualmente no sea posible acceder a los servicios por razones técnicas, climáticas o zonas con señal débil, sótanos, asesores, etc., no son responsabilidad del operador. Afirmación que consideramos válida y que en cierta medida responde a los hechos materia de cuestionamiento; sin

⁹ **Fundamento 7.-** a) (...) cuando la motivación es inexistente o cuando la misma es solo aparente, en el sentido de que no da cuenta de las razones mínimas que sustentan la decisión o de que no responde a las alegaciones de las partes del proceso, o porque solo intenta dar un cumplimiento formal al mandato, amparándose en frases sin ningún sustento fáctico o jurídico.

embargo, no son suficientes, dado que estamos ante un supuesto no alegado por el usuario, como si lo fue en el Caso 2; razón por la cual, consideramos que, si bien, dicha afirmación tiene asidero legal, por sí mismo, no sería suficiente para probar los hechos alegados por las partes.

En consecuencia, existe una incongruencia entre los hechos relevantes alegados por las partes y la información que aporta el medio de prueba, es por ello que no se advierte una vinculación concreta con los hechos o por lo menos no se ha especificado en la resolución, razonamiento que nos lleva a inferir que la decisión adoptada no tiene un sustento probatorio acorde con la naturaleza del reclamo, más un si dichos medios probatorios no fueron notificados al usuario tal como se establece en el artículo 33 del Reglamento; razón por la cual, estimamos que carece motivación interna en este extremo.

Ahora, siguiendo el lineamiento del Tribunal (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTEL), corresponde verificar la norma expresa innovada por el operador aplicable al caso en particular, no siendo admisibles las citas generales. Al respecto, se advierte que el operador, si bien, al tipificar los hechos a citado la norma legal específica, en los demás fundamentos solo se hace referencia a cuerpos normativos y no se cita la norma jurídica específica que sustenta sus argumentos, mucho menos a consignando qué norma legal contempla que la señal débil o inexistente en sótanos, ascensores, entre otros, no es imputable al operador; pues la decisión, conforme a los lineamientos de la citada resolución del Tribunal, carece de sustento legal específico, por ende, carece de motivación interna en este extremo.

Por último, respecto a la motivación externa, tal como en el Caso 1 y 2, no se ha podido constatar el expediente completo de reclamo, en la cual se pueda corroborar los medios de prueba ofrecidos, esto debido a que nuestro objeto de investigación se reduce a resoluciones en primera instancia, razón por la cual no es posible constatar la motivación externa desarrollada por el Tribunal en la resolución materia de análisis.

¿Se cumplió con motivar la resolución?

Conforme hemos detallado líneas precedentes, nos encontramos, por un lado, ante una resolución incongruente entre los hechos alegados por las partes y

los medios probatorios actuados, aunado a ello la cita de normas generales que referencian a cuerpos normativos (respecto a los fundamentos esgrimidos); de otro lado, tenemos una resolución en la que se ofrecieron medios probatorios; sin embargo, no fueron notificados al usuario; es por ello, conforme a los lineamientos del Tribunal (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL), la resolución materia de análisis carece de motivación.

Por lo tanto, el acto administrativo contenido en la Resolución N° 44123-18/GAC-RRP, no ha observado el principio de debida motivación que contempla el artículo 33 del Reglamento, por lo que en mayor o menor grado es arbitraria, por ende, vulnera el derecho al debido procedimiento que le asiste al usuario reclamante.

4.1.5.4. Caso 4: Resolución N° RMA-C-CAL189462-2018-P, empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A.

Materia y argumento del reclamo

Conforme se verifica del escrito contenido en el formulario de reclamo de la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A., el mismo que fue registro con código N° CAL-189462-2018, cuyo sustento de reclamo corresponde a la materia de calidad e idoneidad en la prestación del servicio (numeral 3 del artículo 28 del Reglamento), la cual comprende los problemas en el tráfico de voz, datos, mensajería y cobertura. En ese sentido, el usuario refiere que presenta problemas con la calidad del servicio, se robotiza e interrumpe la llamada, no permite conectar las llamadas, es decir, se caen o finalizan automáticamente las llamadas.

De lo citado, podemos corroborar que el reclamo cumple con la exigencia estipulada en el numeral 4 del artículo 49° del Reglamento; esto es que contenga como mínimo la materia reclamable y el detalle preciso de los hechos, lo cual permitirá al operador pronunciarse de manera clara y precisa sobre la pretensión del usuario (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 52).

Así también, es importante constatar si el usuario reclamante ha ofrecido algún medio de prueba en particular (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 24), que pudiera ser actuado en el proceso.

Es así que, de la verificación del formulario de reclamo se advierte que el usuario no ha ofrecido medio probatorio.

Finalmente, a efectos de no incurrir en redundancia sobre los requisitos normativos y criterio de admisibilidad desarrollado por el Tribunal, nos limitaremos a ocuparnos de aquellos aspectos que a nuestro juicio y conforme al caso concreto requieran de un mayor análisis.

Fundamentos de la resolución

Sobre los hechos alegados por el reclamante, la empresa operadora no calificó lo alegado por el usuario haciendo mención expresa de la norma legal, como si se realizó en el Caso 3, simplemente se consignó: “(...) respuesta a su comunicación del 02/08/2018, en la cual nos manifiesta su disconformidad; debido a que señala tener problemas con el servicio de señal de tu línea celular (móvil) y llamadas”. En tal sentido, observamos que, si se consignó como hechos relevantes lo alegado por el usuario en el reclamo, lo cual nos permite corroborar que el operador delimitó los hechos y la pretensión de manera concreta, es decir, se observó los lineamientos establecidos por el Tribunal en la Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL (Considerando 21).

Ahora, debemos validar los hechos relevantes del caso específico y su relación con cada medio probatorio actuado, los cuales sustenten la decisión, teniendo en cuenta su pertinencia e idoneidad, su resultado y la información relevante obtenidos de dicha actuación (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 25). Al respecto, el operador en la resolución ha plasmado “(...) le informamos que hemos verificado el tráfico, servicios suplementarios, e histórico de su línea en el periodo reclamado, confirmando de acuerdo al área especializada que el servicio se encuentra operativo y no presenta inconsistencia”.

De lo citado se advierte que, para analizar los hechos cuestionados, el operador refiere, primero, que verificó el “tráfico”, mas no se precisa el tipo de tráfico por lo que se presume que podrían ser las llamadas; siendo así, debemos recordar que el usuario no indica que no tuvo ningún tráfico de voz, sino que estas se robotizaban y en otros casos no se conectaban, lo cual no ha sido delimitado por el operador. Segundo, que se verificó los “servicios

suplementarios”, más no se describe o detalla qué información aportaría dicho medio de prueba al caso concreto. Tercero, que se verificó el histórico de la línea en el periodo reclamado, no obstante, tampoco menciona que tipo de histórico, por lo que al igual que en el primer medio de prueba, se presume que se trata de un histórico de llamadas, para lo cual, debemos precisar que, no se cuestionó el corte o suspensión total de llamadas, por lo que puede haber tráfico de voz por ende histórico de llamadas, lo cual no significa que el servicio no presente inconsistencias; razón por la cual, consideramos que los medios que sustentan la decisión carece en cierto modo de pertinencia e idoneidad (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTEL, Considerando 25), salvo que solo se actué como un medio de prueba complementario; sin embargo, se desvirtúa dicha posibilidad ya que son los únicos medios de prueba que se mencionan en la resolución.

Sobre la finalidad de los medios de prueba, el Tribunal ha precisado que es mediante la actuación de los medios de prueba pertinentes que se pueden comprobar los hechos y afirmaciones que fueran alegados por las partes, es por ello que corresponde explicar en las resoluciones la relación entre los hechos probados y los medios de prueba actuados que lo respalden (Considerando 23). En efecto, los medios probatorios actuados no guardan relación directa con los hechos alegados por las partes, por lo que no prueban o sustentan las afirmaciones del operador, máxime si no se ha sustentado su pertinencia e idoneidad en el caso concreto (Sentencia del Tribunal Constitucional, recaída en el Exp. N° 00728-2008-PHC/CT, Fundamento 7).

Finalmente, la resolución precisa que, es posible que la calidad de señal se vea facetada por la estructura del lugar donde se utiliza el móvil y/o los problemas por condiciones geográficas que dificulten el uso del servicio como: ascensores, sótanos, túneles, cerros, entre otros, los cuales no son responsabilidad del operador. Afirmación que consideramos válida y que en cierta medida responde a los hechos materia de cuestionamiento; sin embargo, no son suficientes, dado que estamos ante un supuesto no alegado por el usuario; razón por la cual, consideramos que, si bien, dicha afirmación tiene asidero legal, por sí mismo, no sería suficiente para probar los hechos

alegados por las partes, máxime si no se ha demostrado la pertinencia e idoneidad de los otros medios probatorios actuados en el presente caso.

En consecuencia, existe cierta incongruencia entre los hechos relevantes alegados por las partes y la información que aportan los medios de prueba, dado que no se explica cuál es el aporte al caso concreto, situación que complica si dichos medios probatorios no fueron notificados al usuario tal como se establece en el artículo 33° del Reglamento, por lo que no podría ser corroborado por el usuario; motivo por el cual, estimamos que la resolución carece de motivación interna en este extremo.

Ahora, siguiendo el lineamiento del Tribunal contemplado en la Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL), corresponde verificar la norma expresa innovada por el operador aplicable al caso en particular. Al respecto, se advierte que el operador, no ha tipificado los hechos con mención expresa de la norma, mucho menos se ha señalado en qué norma se sustentan los medios probatorios actuados, los fundamentos esgrimidos, y lo que es más evidente, no se ha consignado la norma legal que contempla que la calidad de la señal en sótanos, ascensores, cerros, entre otros, no es imputable al operador, pues lo único que se menciona en la parte decisoria son las Resoluciones N° 047-2015-CD/OSIPTTEL y N° 138-2012-CD/OSIPTTEL, sin identificar en concreto el artículo y/o precepto legal específico que sustenta la decisión; es por ello que conforme a los lineamientos del Tribunal, la resolución carece de sustento legal específico, por ende, carece de motivación interna en este extremo.

Por último, respecto a la motivación externa, y congruente con lo mencionando en los casos precedentes, no se ha podido constatar el expediente completo de reclamo, en la cual se pueda corroborar los medios de prueba ofrecidos, esto debido a que nuestro objeto de investigación se reduce a resoluciones en primera instancia, razón por la cual no es posible constatar la motivación externa desarrollada por el Tribunal en la resolución materia de análisis.

¿Se cumplió con motivar la resolución?

Conforme hemos detallado líneas precedentes, nos encontramos, por un lado, ante una resolución cuyos medios probatorios no guardan relación directa con los hechos alegados por las partes, máxime si no se ha explicado y/o detallado la vinculación de cada prueba con los hechos, aunado a ello la ausencia de la norma jurídica específica; de otro lado, tenemos una resolución en la que se ofrecieron medios probatorios, mas no fueron notificados al usuario; es por ello, conforme a los lineamientos del Tribunal (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL), la resolución materia de análisis carece de motivación.

Por lo tanto, el acto administrativo contenido en la Resolución N° RMA-C-CAL189462-2018-P, no ha observado el principio de debida motivación que contempla el artículo 33° del Reglamento, por lo que en mayor o menor grado es arbitraria, por ende, vulnera el derecho al debido procedimiento que le asiste al usuario reclamante.

4.1.5.5. Caso 5: Resolución N° RMA-C-CAL1589676-2018-P, empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A.

Materia y argumento del reclamo

Conforme se verifica del escrito contenido en el formulario de reclamo de la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A., el mismo que fue registro con código N° CAL-1589676-2018, cuyo sustento de reclamo corresponde a la materia de calidad e idoneidad en la prestación del servicio (numeral 3 del artículo 28 del Reglamento), la cual comprende los problemas en el tráfico de voz, datos, mensajería y cobertura. En ese sentido, el usuario refiere que presenta problemas con la calidad del servicio de internet desde hace dos semanas aproximadamente, el internet es lento, no carga, se corta.

De lo citado, podemos corroborar que el reclamo cumple con la exigencia estipulada en el numeral 4 del artículo 49° del Reglamento; esto es que contenga como mínimo la materia reclamable y el detalle preciso de los hechos, lo cual permitirá al operador pronunciarse de manera clara y precisa sobre la pretensión del usuario (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 52).

Asimismo, es importante verificar si el usuario reclamante ha ofrecido algún medio de prueba en particular (Considerando 24), que pudiera ser actuado en el proceso. Es así que, de la verificación del formulario de reclamo se advierte que el usuario no ha ofrecido medio probatorio.

Por último, con la finalidad de no incurrir en redundancia sobre los requisitos normativos y criterio de admisibilidad desarrollado por el Tribunal, nos limitaremos a ocuparnos de aquellos aspectos que a nuestro juicio y conforme al caso concreto requieran de un mayor análisis.

Fundamentos de la resolución

Sobre los hechos alegados por el reclamante, la empresa operadora no calificó lo alegado por el usuario haciendo mención expresa de la norma legal, como si lo realizó la empresa operadora Viettel Perú S.A.C. en el Caso 3, consignándose: “(...) respuesta a su comunicación del 31/07/2018, en la cual nos manifiesta su disconformidad debido a que menciona tener problemas con el servicio de internet en su celular”. En tal sentido, observamos que, si bien se consignó como hechos relevantes lo alegado por el usuario en el reclamo, no se detalla exactamente el problema en específico, por lo que consideramos que el operador desarrollará todos los supuestos que representa un problema con la navegación. Por lo tanto, en este extremo observamos el operador no delimitó los hechos y la pretensión de manera concreta, es decir, se ha observado débilmente los lineamientos establecidos por el Tribunal en la Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL (Considerando 21).

Ahora, debemos validar los hechos relevantes del caso específico y su relación con cada medio probatorio actuado, los cuales sustenten la decisión, teniendo en cuenta la pertinencia, idoneidad, resultado, así como la información relevante obtenido de dicha actuación (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 25). Al respecto, el operador en la resolución ha plasmado “(...) le informamos que hemos verificado el tráfico y el histórico de su línea en el periodo reclamado, confirmando de acuerdo al área especializada que el servicio se encuentra operativo y no presenta inconsistencia, sin embargo, observamos en nuestras plataformas que el equipo no emite señal de datos para el acceso a internet”.

De lo citado se advierte que, para analizar los hechos cuestionados, el operador refiere, primero, que verificó el “tráfico”, mas no se precisa el tipo de tráfico, por lo que se presume que sería el tráfico de datos; siendo así, debemos recordar que el usuario no indica que no tuvo ningún tráfico de datos, sino que este es lento y se corta (intermitente), es decir, podría observarse tráfico en menos escala, lo cual no ha sido delimitado por el operador, tampoco se menciona cuál fue la información aportada del medio probatorio al caso específico. Segundo, que se verificó el “histórico”, más no precisa el tipo de histórico, por lo que al igual que el primer medio probatorio, presumimos que se trata del histórico de navegación, aunado a ello no se describe o detalla qué información aportaría dicho medio de prueba al caso concreto, muchos menos se conocen los resultados de dicha actuación probatoria. Tercero, al parecer se actúa un medio de prueba del cual se menciona sus conclusiones (servicio operativo sin inconsistencia), mas no se precisa si se trata de un informe, detalle, dictamen, etc., o es que se trata del resultado de la actuación de los dos medios probatorios anteriores. Cuarto, al parecer se actúa un medio de prueba del cual nuevamente se menciona sus conclusiones (el equipo no emite señal de datos), mas no se precisa si se trata de un informe, detalle, dictamen, etc. Razón por la cual, consideramos que los medios que sustentan la decisión, si bien podrían ser pertinentes e idóneos (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTEL, Considerando 25); sin embargo, no se precisa la relación de cada medio probatorio con los hechos alegados por las partes, mucho menos se ha identificado concretamente qué medios probatorios se actuaron, cuáles fueron sus resultados y cuál fue su valoración probatoria.

En esta línea de argumentación, debemos recordar, que cada medio probatorio debe tener una finalidad concreta, toda vez que mediante la actuación de los medios de prueba pertinentes es que se pueden comprobar los hechos y afirmaciones que fueran alegados por las partes, es por ello que corresponde explicar en las resoluciones la relación entre los hechos probados y los medios de prueba actuados que lo respalden (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTEL, Considerando 28 y 29). En efecto, los medios probatorios actuados no se identifican plenamente, y en otros no se conoce sus

conclusiones, pues la motivación implica que se exteriorice en las resoluciones el razonamiento empleado para llegar a una determinada conclusión o justificar una decisión; es así que, si el operador afirma que un hecho está probado, le corresponde mostrar el razonamiento lógico que ha seguido para llegar a tal conclusión, debiendo exponer los elementos de juicio que le genere tal convicción, lo cual no se advierte en el presente caso, y esto probablemente porque el operador no delimitó los hechos alegados por el usuario, tampoco ha desarrollado los supuestos que contempla un problema con la navegación.

En consecuencia, advertimos falta de razonamiento lógico entre el medio probatorio actuado y las conclusiones, pues nos exponen los elementos de juicio que generen tal convicción, esto debido a que, por un lado, no se precisa el medio probatorio actuado, y de otro lado, no se conoce los resultados del medio probatorio actuado, situación que empeora si dichos medios probatorios no fueron notificados al usuario tal como se establece en el artículo 33 del Reglamento, por lo que no podría ser corroborado por el usuario; motivo por el cual, estimamos que la resolución carece de motivación interna en este extremo.

Ahora, siguiendo el lineamiento del Tribunal contemplado en la Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL), corresponde verificar la norma expresa invocada por el operador aplicable al caso específico. Al respecto, se advierte que el operador, no ha tipificado los hechos con mención expresa de la norma, mucho menos se ha señalado en qué norma se sustentan los medios probatorios actuados y los fundamentos esgrimidos, pues lo único que se menciona en la parte decisoria son cuerpos normativos (Resoluciones N° 047-2015-CD/OSIPTTEL y N° 138-2012-CD/OSIPTTEL), sin identificar en concreto el artículo y/o precepto legal específico que sustenta la decisión; criterio que se aleja de la exigencia prevista en el artículo 33 del Reglamento, así como de los lineamientos del Tribunal. Por lo tanto, la resolución materia de análisis carece de motivación interna en este extremo.

Por último, respecto a la motivación externa, y congruente con lo mencionando en los casos precedentes, no se ha podido constatar el expediente completo de reclamo, en la cual se pueda corroborar los medios

de prueba ofrecidos, esto debido a que nuestro objeto de investigación se reduce a resoluciones en primera instancia, razón por la cual no es posible constatar la motivación externa desarrollada por el Tribunal en la resolución materia de análisis.

¿Se cumplió con motivar la resolución?

Conforme hemos detallado líneas precedentes, nos encontramos, por un lado, ante una resolución que carece de razonamiento lógico entre el medio probatorio actuado y las conclusiones, pues no se exponen los elementos de juicio que generen convicción sobre los resuelto, esto debido a que, no se precisa el medio probatorio actuado o no se conoce sus resultados, máxime si no se ha explicado y/o detallado la vinculación de cada prueba con los hechos, aunado a ello la ausencia de la norma jurídica específica; de otro lado, tenemos una resolución en la que se ofrecieron medios probatorios, mas no fueron notificados al usuario; es por ello, conforme a los lineamientos del Tribunal (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTEL), la resolución materia de análisis carece de motivación.

Por lo tanto, el acto administrativo contenido en la Resolución N° RMA-C-CAL1589676-2018-P, no ha observado el principio de debida motivación que contempla el artículo 33 del Reglamento, por lo que resulta arbitraria y vulnera el derecho al debido procedimiento.

4.1.5.6. Caso 6: Resolución N° RMA-C-CAL-114997-2018-P, empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A.

Materia y argumento del reclamo

Conforme se verifica del escrito contenido en el formulario de reclamo de la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A., el mismo que fue registro con código N° CAL-114997-2018, cuyo sustento de reclamo corresponde a la materia de calidad e idoneidad en la prestación del servicio previsto en el numeral 3 del artículo 28 del Reglamento, lo cual comprende los problemas en el tráfico de voz, datos, mensajería y cobertura. En ese sentido, el usuario refiere que presenta reclamo por persistentes problemas de conexión de las llamadas que realiza, por ello solicita descuento de factura.

De lo citado, podemos corroborar que el reclamo cumple con la exigencia estipulada en el numeral 4 del artículo 49 del Reglamento; esto es que contenga como mínimo la materia reclamable y el detalle preciso de los hechos, información que le permitirá al operador pronunciarse de manera clara y precisa sobre la pretensión del usuario (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 52).

Asimismo, es importante verificar si el usuario reclamante ha ofrecido algún medio de prueba en particular que pudiera ser actuado en el proceso Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 24). Es así que, de la verificación del formulario de reclamo se advierte que el usuario no ha ofrecido medio probatorio.

Por último, con la finalidad de no incurrir en redundancia sobre los requisitos normativos y criterio de admisibilidad desarrollado por el Tribunal, nos limitaremos a ocuparnos de aquellos aspectos que a nuestro juicio y conforme al caso concreto sean relevantes.

Fundamentos de la resolución

Sobre los hechos alegados por el reclamante, se aprecia que la empresa operadora si calificó los hechos conforme fueron alegado por el usuario; sin embargo, no se hizo mención expresa de la norma legal que tipifica tales hechos, como si lo realizó la empresa operadora Viettel Perú S.A.C. en el Caso 3. En efecto, sobre los hechos el operador señala, “(...) respuesta a su comunicación del 19/02/2018, en la cual nos manifiesta su disconformidad; debido a que menciona tener problemas de comunicación en su teléfono celular por lo que solicita ajuste de su (s) recibo (s)”.

Respecto a los hechos y pretensión concreta del usuario, teniendo en cuenta que nos encontramos en un reclamo de calidad y facturación, el operador opta por absolver, primero, la pretensión sobre el descuento o ajuste de factura por problemas de calidad; es así que, cita el artículo 1 de la Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTTEL, indicando que no es materia reclamable de facturación aquellos montos que cuestionan la legalidad de las tarifas o que

tengan como sustento la calidad e idoneidad en la prestación del servicio¹⁰. Este razonamiento es congruente con la norma legal precitada, es por ello que, de conformidad con el artículo 32° del Reglamento la pretensión del usuario en este extremo debió tener la primera respuesta; sin embargo, el operador no se pronunció al respecto, simplemente se limitó a citar la norma legal. Segundo, se pronuncia sobre los problemas con las llamadas, catalogadas dentro de la materia de reclamo por calidad e idoneidad en la prestación del servicio según el numeral 3 del artículo 28° del Reglamento; en ese sentido, refiere que se verificó el “*tráfico*”, mas no se precisa el tipo de tráfico, por lo que se presume que sería el tráfico de voz, no obstante, no menciona cuál fue el resultado o la información aportada del medio probatorio al caso específico; también se menciona, que se verificó lo “*servicios suplementarios*”, más no se describe o detalla qué información aportaría dicho medio de prueba al caso concreto; asimismo, refiere que se verificó el “*histórico de la línea*”, más no precisa el tipo de histórico, por lo que al igual que el primer medio probatorio, presumimos que se trata del histórico de voz, aunado a ello no se describe o detalla qué información aportaría dicho medio de prueba al caso concreto, muchos menos se conocen los resultados de dicha actuación probatoria; por último, al parecer se actúa un medio de prueba del cual se precisa sus conclusiones (servicio operativo sin inconsistencia), mas no se precisa si se trata de un informe, detalle, dictamen, etc., o es que se trata del resultado de la actuación de los tres medios probatorios anteriores.

Por los argumentos expuestos, consideramos que los medios que sustentan la decisión, si bien podrían ser pertinentes e idóneos (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTEL, Considerando 25); sin embargo, no se precisa la relación de cada medio probatorio con los hechos alegados por las partes, mucho menos se ha identificado, cuáles fueron sus resultados y cuál fue su valoración probatoria; pues no debemos olvidar que, cada medio probatorio debe tener una finalidad concreta, toda vez que mediante la actuación de los medios de prueba pertinentes es que se pueden comprobar los hechos y

¹⁰ **Resoluciones N° 047-2015-CD/OSIPTEL, Artículo 28, 1. Facturación.** - (...) No se incluyen dentro de este concepto, aquellas peticiones destinadas a cuestionar la legalidad de las tarifas o aquellas que tengan como sustento la calidad e idoneidad en la prestación del servicio, o cualquier de las materias señaladas en los numerales 2 al 16, las mismas que serán tramitados de acuerdo al objeto de reclamo.

afirmaciones alegadas por las partes, es por ello que corresponde explicar en las resoluciones la relación entre los hechos probados y los medios de prueba actuados que lo respalden (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 28 y 29). En consecuencia, no se conoce los resultados ni las conclusiones de cada medio de prueba actuado, en relación a los hechos alegados por las partes, pues la motivación implica que se exteriorice en las resoluciones el razonamiento empleado para llegar a una determinada conclusión o justificar una decisión; es así que, si el operador afirma que un hecho está probado, le corresponde mostrar el razonamiento lógico que ha seguido para llegar a tal conclusión, debiendo exponer los elementos de juicio que le genere tal convicción, lo cual no se advierte en el presente caso.

En consecuencia, advertimos falta de razonamiento lógico entre el medio probatorio actuado y las conclusiones del operador, pues no se exponen los elementos de juicio que generen tal convicción, no se precisa la pertinencia del medio probatorio actuado, no se conoce los resultados del medio probatorio actuado, y como resultado las afirmaciones del operador quedan en simples aseveraciones carentes de sustento objetivo, situación que empeora si dichos medios probatorios no fueron notificados al usuario tal como se establece en el artículo 33° del Reglamento; motivo por el cual, estimamos que la resolución carece de motivación interna en este extremo.

Ahora, sobre el razonamiento lógico de la parte decisoria, se tiene que el operador realizó un único pronunciamiento, dejando una incertidumbre si la decisión involucra a ambos reclamos o por el contrario solo se refiere a uno de ellos; por lo que, ante un supuesto de impugnación, el usuario tal vez no sabría cuál de las materias centrar su argumentos, ya que dentro del ámbito legal, conocemos que, si el reclamo es infundado, se entiende que la entidad se pronunció sobre el fondo, y si es improcedente, se entiende que no es materia reclamable. Entonces, en este extremo consideramos que el operador debió resolver por separado ambas materias.

Siguiendo el lineamiento del Tribunal contemplado en la Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL), corresponde verificar la norma expresa invocada por el operador aplicable al caso específico. Al respecto, se advierte que el operador, no ha tipificado los hechos con mención expresa de la norma,

mucho menos ha señalado en qué norma se sustentan los medios probatorios actuados y los fundamentos esgrimidos, pues lo único que se citan son cuerpos normativos (Resoluciones N° 047-2015-CD/OSIPTTEL y N° 138-2012-CD/OSIPTTEL), sin identificar en concreto el artículo y/o precepto legal específico que sustenta la decisión (esto respecto al reclamo de calidad); criterio que se aleja de la exigencia prevista en el artículo 33 del Reglamento, así como de los lineamientos del Tribunal. Por lo tanto, la resolución materia de análisis carece de motivación interna en este extremo.

Por último, respecto a la motivación externa, y congruente con lo mencionando en los casos precedentes, no se ha podido constatar el expediente completo de reclamo, en la cual se pueda corroborar los medios de prueba ofrecidos, esto debido a que nuestro objeto de investigación se reduce a resoluciones en primera instancia, razón por la cual no es posible constatar la motivación externa desarrollada por el Tribunal en la resolución materia de análisis.

¿Se cumplió con motivar la resolución?

Conforme hemos detallado líneas precedentes, nos encontramos, por un lado, ante una resolución que carece de razonamiento lógico entre el medio probatorio actuado y las conclusiones, pues no se exponen los elementos de juicio que generen convicción sobre los resuelto, esto debido a que, no se conoce los resultados del medio probatorio actuado, máxime si no se ha explicado y/o detallado la vinculación de cada prueba con los hechos alegados por las partes, más la ausencia de norma jurídica específica; de otro lado, que habiéndose ofrecido medios probatorios, estos no hayan sido notificados al usuario. Es por ello, conforme a los lineamientos del Tribunal (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL), la resolución materia de análisis carece de motivación.

Por lo tanto, el acto administrativo contenido en la Resolución N° RMA-C-CAL-114997-2018-P, no ha observado el principio de debida motivación que contempla el artículo 33° del Reglamento, por lo que en mayor o menor grado resulta arbitraria, por ende, vulnera el derecho al debido procedimiento del usuario reclamante.

4.1.5.7. Caso 7: Resolución N° RMA-C-CAL1595473-2018-P, empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A.

Materia y argumento del reclamo

Conforme se verifica del escrito contenido en el formulario de reclamo de la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A., el mismo que fue registro con código N° CAL-1595473-2018, cuyo sustento de reclamo corresponde a la materia de calidad e idoneidad en la prestación del servicio previsto en el numeral 3 del artículo 28° del Reglamento, lo cual comprende los problemas en el tráfico de voz, datos, mensajería y cobertura. En ese sentido, el usuario refiere que tiene problemas con la recepción de llamadas, le indican que su celular está apagado cuando le llaman.

De lo citado, podemos corroborar que el reclamo cumple con la exigencia estipulada en el numeral 4 del artículo 49° del Reglamento; esto es que contenga como mínimo la materia reclamable y el detalle preciso de los hechos, información que le permitirá al operador pronunciarse de manera clara y precisa sobre la pretensión del usuario (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 52).

Asimismo, es importante verificar si el usuario reclamante ha ofrecido algún medio de prueba en particular que pudiera ser actuado en el proceso (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 24). Es así que, de la verificación del formulario de reclamo se advierte que el usuario no ha ofrecido medio probatorio alguno.

Por último, con la finalidad de no incurrir en redundancia sobre los requisitos normativos y criterio de admisibilidad desarrollado por el Tribunal, nos limitaremos a ocuparnos de aquellos aspectos que a nuestro juicio y conforme al caso concreto sean relevantes.

Fundamentos de la resolución

Sobre los hechos alegados por el reclamante, se aprecia que la empresa operadora no calificó los hechos conforme fueron expuestos por el usuario; asimismo, no se hizo mención expresa de la norma legal que tipifica tales hechos, como si lo realizó la empresa operadora Viettel Perú S.A.C. en el Caso 3; consignándose lo siguiente: “(...) respuesta a su comunicación del

02/08/2018, en la cual nos manifiesta su disconformidad; debido a que señala tener problemas con el servicio de señal de tu línea celular (móvil) y llamadas”. En tal sentido, observamos que, si bien se consignó como hechos relevantes lo alegado por el usuario en el reclamo, no se detalla exactamente el problema en específico, por lo que consideramos que el operador desarrollará todos los supuestos que representa un problema con el tráfico de voz. Por lo tanto, en este extremo observamos que el operador no delimitó los hechos y la pretensión de manera concreta (Tribunal en la Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTEL, Considerando 21).

En tal contexto, sobre los hechos relevantes del caso específico y su relación con cada medio probatorio actuado, los cuales sustentan la decisión, teniendo en cuenta la pertinencia, idoneidad, resultado, así como la información relevante obtenido de dicha actuación probatoria (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTEL, Considerando 25). Al respecto, el operador en la resolución ha plasmado, “(...) le informamos que hemos verificado el tráfico, servicios suplementarios, y el histórico de su línea en el periodo reclamado, confirmando de acuerdo al área especializada que el servicio se encuentra operativo y no presenta inconsistencia”.

De lo citado se advierte que, para analizar los hechos cuestionados, el operador refiere, primero, que verificó el “tráfico”, mas no se precisa el tipo de tráfico, por lo que se presume que serían el tráfico de voz; siendo así, debemos recordar que el usuario ha precisado que no puede recepcionar llamadas, más no indica que no tuvo tráfico en la realización de llamadas, lo cual no ha sido delimitado por el operador. Segundo, que se verificó los “servicios suplementarios”, más no se describe o detalla qué información aportaría dicho medio de prueba al caso concreto. Tercero, que se verificó el “histórico de la línea” en el periodo reclamado, no obstante, tampoco menciona que tipo de histórico, por lo que al igual que en el primer medio de prueba, se presume que se trata del histórico de cortes y suspensiones, para lo cual, debemos precisar que, no se cuestionó el corte o suspensión total de llamadas, por lo que puede haber tráfico de llamadas salientes, lo cual no significa que el servicio no presente inconsistencias. Por último, al parecer se actúa un medio de prueba del cual se precisa sus conclusiones (servicio

operativo sin inconsistencia), mas no se precisa si se trata de un informe, detalle, dictamen, etc., o es que se trata del resultado de la actuación de los tres medios probatorios anteriores.

Por los argumentos expuestos, consideramos que los medios que sustentan la decisión, si bien podrían ser pertinentes e idóneos (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTEL, Considerando 25); sin embargo, no se precisa la relación de cada medio probatorio con los hechos alegados por las partes, mucho menos se ha identificado, cuáles fueron sus resultados y cuál fue su valoración probatoria, tal como sucedió en el Caso 6. Por consiguiente, no se conoce los resultados ni las conclusiones de cada medio de prueba actuado, en relación a los hechos alegados por las partes, pues tal como hemos mencionado en reiterativamente, la motivación implica que se exteriorice en las resoluciones el razonamiento empleado para llegar a una determinada conclusión o justificar una decisión; es así que, si el operador afirma que un hecho está probado, le corresponde mostrar el razonamiento lógico que ha seguido para llegar a tal conclusión, debiendo exponer los elementos de juicio que le genere tal convicción, lo cual no se advierte en el presente caso.

Finalmente, la resolución precisa que, es posible que la calidad de señal se vea facetada por la estructura del lugar donde se utiliza el móvil y/o los problemas por condiciones geográficas que dificulten el uso del servicio como: ascensores, sótanos, túneles, cerros, entre otros, los cuales no son responsabilidad del operador. Afirmación que consideramos válida; sin embargo, no son suficientes, dado que estamos ante un supuesto no alegado por el usuario, especialmente si no se ha demostrado la pertinencia e idoneidad de los otros medios probatorios actuados en el presente caso.

En consecuencia, advertimos falta de razonamiento lógico entre el medio probatorio actuado y las conclusiones del operador, pues no se exponen los elementos de juicio que generen tal convicción, no se precisa la pertinencia del medio probatorio actuado, no se conoce los resultados del medio probatorio actuado, y como resultado las afirmaciones del operador quedan en simples aseveraciones carentes de sustento objetivo, situación que se agrava si tales medios probatorios no fueron notificados al usuario tal como

se establece en el artículo 33° del Reglamento; motivo por el cual, estimamos que la resolución carece de motivación interna en este extremo.

Siguiendo el lineamiento del Tribunal contemplado en la Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL), corresponde verificar la norma expresa invocada por el operador aplicable al caso específico. Al respecto, se advierte que el operador, no ha tipificado los hechos con mención expresa de la norma, mucho menos ha señalado en qué norma se sustentan los medios probatorios actuados y los fundamentos esgrimidos, pues lo único que se citan son cuerpos normativos (Resoluciones N° 047-2015-CD/OSIPTTEL y N° 138-2012-CD/OSIPTTEL), sin identificar en concreto el artículo y/o precepto legal específico que sustenta la decisión; criterio que se aleja de la exigencia prevista en el artículo 33° del Reglamento, así como de los lineamientos del Tribunal. Por lo tanto, la resolución materia de análisis carece de motivación interna en este extremo.

Por último, respecto a la motivación externa, y congruente con lo mencionando en los casos precedentes, no se ha podido constatar el expediente completo de reclamo, en la cual se pueda corroborar los medios de prueba ofrecidos, esto debido a que nuestro objeto de investigación, razón por la cual no es posible constatar la motivación externa desarrollada por el Tribunal en la resolución materia de análisis.

¿Se cumplió con motivar la resolución?

Conforme hemos detallado líneas precedentes, nos encontramos, por un lado, ante una resolución que carece de razonamiento lógico entre el medio probatorio actuado y las conclusiones, pues no se exponen los elementos de juicio que generen convicción sobre los resuelto, esto debido a que, no se conoce los resultados del medio probatorio actuado, máxime si no se ha explicado y/o detallado la vinculación de cada prueba con los hechos alegados por las partes, aunado a ello, la falta de identificación expresa de la norma jurídica aplicable al caso concreto; de otro lado, que habiéndose ofrecido medios probatorios, estos no hayan sido notificados al usuario. Es por ello, conforme a los lineamientos del Tribunal (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL), la resolución materia de análisis carece de motivación.

Por lo tanto, el acto administrativo contenido en la Resolución N° RMA-C-CAL1595473-2018-P, no ha observado el principio de debida motivación que contempla el artículo 33° del Reglamento, por lo que en mayor o menor grado resulta arbitraria, por ende, vulnera el derecho al debido procedimiento del usuario.

4.1.5.8. Caso 8: Resolución N° RMA-C- CAL1849407-2018-P, empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A.

Materia y argumento del reclamo

Conforme se verifica del escrito contenido en el formulario de reclamo de la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A., el mismo que fue registro con código N° CAL-1849407-2018, cuyo sustento de reclamo corresponde a la materia de calidad e idoneidad en la prestación del servicio (numeral 3 del artículo 28° del Reglamento), la cual comprende los problemas en el tráfico de voz, datos, mensajería y cobertura. En ese sentido, el usuario refiere que presenta problemas con la calidad del servicio de internet en su teléfono móvil desde hace más de un mes, si permitirle hacer uso eficiente de su servicio, no tiene conexión a los datos de navegación.

De lo citado, podemos corroborar que el reclamo cumple con la exigencia estipulada en el numeral 4 del artículo 49° del Reglamento; esto es que contenga como mínimo la materia reclamable y el detalle preciso de los hechos, lo cual permitirá al operador pronunciarse de manera clara y precisa sobre la pretensión del usuario (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 52).

De otro lado, es importante verificar si el usuario reclamante ha ofrecido algún medio de prueba en particular (Considerando 24), que pudiera ser actuado en el proceso. Es así que, de la verificación del formulario de reclamo se advierte que el usuario no ha ofrecido medio probatorio.

Por último, con la finalidad de no incurrir en redundancia sobre los requisitos normativos y criterio de admisibilidad desarrollado por el Tribunal, nos limitaremos a ocuparnos de aquellos aspectos que a nuestro juicio y conforme al caso concreto sean relevantes.

Fundamentos de la resolución

Sobre los hechos alegados por el reclamante, la empresa operadora no calificó lo alegado por el usuario haciendo mención expresa de la norma legal, como si lo realizó la empresa operadora Viettel Perú S.A.C. en el Caso 3, consignándose: “(...) respuesta a su comunicación del 04/12/2018, en la cual nos manifiesta su disconformidad debido a que menciona tener problemas con el servicio de internet en su celular”. Al respecto, observamos que, si bien se consignó como hechos relevantes lo alegado por el usuario en el reclamo, no aborda el problema en específico, lo cual de no desarrollarse todos los supuestos que representa el problema de navegación, podría ser dificultoso al momento de la vinculación probatoria, como hemos visto en el Caso 5. Por lo tanto, en este extremo advertimos que el operador no delimitó los hechos y la pretensión de manera concreta, es decir, se ha observado claramente los lineamientos establecidos por el Tribunal (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 21).

Ahora, debemos validar los hechos relevantes del caso específico y su relación con cada medio probatorio actuado, los cuales sustenten el acto administrativo, teniendo en cuenta la pertinencia, idoneidad y el resultado, así como la información relevante que se obtenga de dicha actuación (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 25). Es así que, el operador en la resolución ha plasmado “(...) le informamos que hemos verificado el tráfico y el histórico de su línea en el periodo reclamado, confirmando de acuerdo al área especializada que el servicio se encuentra operativo y no presenta inconsistencia, sin embargo, observamos en nuestras plataformas que el equipo no emite señal de datos para el acceso a internet”.

De lo citado se advierte que, para analizar los hechos cuestionados, el operador refiere, primero, que verificó el “tráfico”, mas no se precisa el tipo de tráfico, por lo que se presume que sería tráfico de datos; siendo así, debemos recordar que el usuario ha manifestado que no tiene acceso a internet, por lo que el solo hecho de que se observe tráfico de datos desvirtuaría lo alegado por el usuario; sin embargo, no se menciona cuál fue la información aportada de dicho medio probatorio al caso específico o cuales fueron sus resultados. Segundo, que se verificó el “histórico”, más no precisa

el tipo de histórico, por lo que al igual que el primer medio probatorio, presumimos que se trata del histórico de navegación; sin embargo, no se precisa cuál sería la información que se aporta al caso concreto o cuales serían los resultados. Tercero, al parecer se actúa un medio de prueba del cual se menciona sus conclusiones (servicio operativo sin inconsistencia), mas no se precisa si se trata de un informe, detalle, dictamen, etc., o tal vez es resultado del tráfico e histórico de navegación. Cuarto, nuevamente se actúa un medio de prueba en la que se menciona sus conclusiones (el equipo no emite señal de datos), mas no se precisa si se trata de un informe, detalle, dictamen, etc. En tales términos, consideramos que los medios que sustentan la decisión, si bien podrían ser pertinentes e idóneos (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 25); sin embargo, no se precisa la relación de cada medio probatorio con los hechos alegados por las partes, los resultados obtenidos y su valoración probatoria en el caso concreto.

Bajo este concepto, debemos recordar que, cada medio probatorio debe tener una finalidad concreta, toda vez que mediante la actuación de los medios de prueba pertinentes es que se pueden comprobar los hechos y afirmaciones que fueran alegados por las partes, es por ello que, las resoluciones deben explicar la relación entre los hechos probados y los medios de prueba actuados que lo respalden (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 29); por lo que, no se identifican plenamente los medios probatorios actuados, no se conoce sus resultados y mucho menos la información que aportan al caso específico; toda vez que la motivación implica que se exteriorice en las resoluciones el razonamiento empleado para llegar a una determinada conclusión o justificar una decisión, pues si el operador afirma que un hecho está probado, entonces tiene la obligación de mostrar el razonamiento lógico que ha seguido para llegar a tal conclusión, para lo cual debe exponer los elementos de juicio que le genere tal convicción, lo cual no se advierte en el presente caso.

En tal contexto, se advierte falta de razonamiento lógico entre el medio probatorio actuado y las conclusiones arribadas, pues no se exponen los elementos de juicio que generen tal convicción, esto debido a que, por un lado, no se precisa el medio probatorio, y de otro lado, no se conoce los

resultados del medio probatorio actuado o la información que aporta al caso concreto; más aún, si los medios probatorios no fueron notificados al usuario tal como se establece en el artículo 33° del Reglamento, anulando así la posibilidad de corroboración al usuario. Por tales consideraciones, estimamos que la resolución carece de motivación interna en este extremo.

Ahora, siguiendo el lineamiento del Tribunal contemplado en la Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL), corresponde verificar la norma expresa invocada por el operador aplicable al caso concreto. En efecto, se advierte que el operador, no ha tipificado los hechos con mención expresa de la norma, mucho menos se ha señalado en qué norma se sustentan los medios probatorios actuados y los fundamentos esgrimidos, mencionándose en la parte decisoria a la Resoluciones N° 047-2015-CD/OSIPTTEL y N° 138-2012-CD/OSIPTTEL, sin identificar el artículo y/o precepto legal específico que sustenta la decisión; siendo así, la resolución materia de análisis carece de motivación interna en este extremo.

Por último, respecto a la motivación externa, y congruente con lo mencionando en los casos precedentes, no se ha podido constatar el expediente completo de reclamo, en la cual se pueda corroborar los medios de prueba ofrecidos, esto debido a que nuestro objeto de investigación, razón por la cual no es posible constatar la motivación externa desarrollada por el Tribunal en la resolución materia de análisis.

¿Se cumplió con motivar la resolución?

En el presente caso nos encontramos, ante una resolución que carece de razonamiento lógico entre el medio probatorio actuado y las conclusiones arribadas, pues no se exponen los elementos de juicio que generen convicción sobre lo resuelto, esto debido a que, no se conoce los resultados del medio probatorio actuado, máxime si no se ha explicado y/o detallado la vinculación de cada prueba con los hechos alegados por las partes, aunado a ello, la falta de identificación expresa de la norma jurídica aplicable al caso concreto. De otro lado, habiéndose ofrecido medios probatorios, estos no fueron notificados al usuario. Es por ello, conforme a los lineamientos del Tribunal

(Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTEL), la resolución materia de análisis carece de motivación.

Por lo tanto, el acto administrativo contenido en la Resolución N° RMA-C-CAL1849407-2018-P, no ha observado el principio de debida motivación que contempla el artículo 33° del Reglamento, por lo que en mayor o menor grado resulta arbitraria¹¹, por ende, vulnera el derecho a un debido procedimiento de reclamo.

4.1.5.9. Caso 9: Resolución N° RMA-C-CAL1610930-2018-P, empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A.

Materia y argumento del reclamo

Conforme se verifica del escrito contenido en el formulario de reclamo de la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A., el mismo que fue registrado con código N° CAL-1610930-2018, cuyo sustento de reclamo corresponde a la materia de calidad e idoneidad en la prestación del servicio previsto en el numeral 3 del artículo 28° del Reglamento, y comprende los problemas en el tráfico de voz, datos, mensajería y cobertura. En ese sentido, el usuario solicita investigación de la calidad de servicio en el rango de horas y lugares específico.

De lo citado, podemos corroborar que el reclamo cumple con la exigencia estipulada en el numeral 4 del artículo 49° del Reglamento; esto es que contenga como mínimo la materia reclamable y el detalle preciso de los hechos, información que le permitirá al operador delimitar la pretensión del usuario (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTEL, Considerando 52).

Asimismo, es importante verificar si el usuario reclamante ha ofrecido algún medio de prueba en particular que pudiera ser actuado en el proceso Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTEL, Considerando 24). Es así

¹¹ **Sentencia del Tribunal Constitucional, Exp. N° 00728-2008-PHC/CT, 7.-** El derecho a la de da motivación de las resoluciones judiciales es una garantía del justiciable frente a la arbitrariedad judicial y garantiza que las resoluciones no se encuentren justificadas en el mero capricho de los magistrados, sino en datos objetivos que proporciona el ordenamiento jurídico o los que se derivan del caso (...).

que, de la verificación del formulario de reclamo se advierte que el usuario no ha ofrecido medio probatorio.

Por último, con la finalidad de no incurrir en redundancia sobre los requisitos normativos y criterio de admisibilidad desarrollado por el Tribunal, nos limitaremos a ocuparnos de aquellos aspectos que a nuestro juicio y conforme al caso concreto sean relevantes.

Fundamentos de la resolución

Sobre los hechos alegados por el reclamante, se aprecia que la empresa operadora no calificó los hechos conforme fueron alegados por el usuario, ya que coloca como pretensión el ajuste de factura, lo cual no fue alegado por el usuario, sino que se cuestiona el problema de calidad del servicio y se solicita su verificación en un lugar determinado, por lo que podría inferirse que se trata de problemas con la cobertura o señal débil, mas, bajo ningún contexto puede cambiarse la pretensión del usuario, debido a que facturación y calidad son materias distintas tal como lo prevé el numeral 1 y 3 del artículo 28° del Reglamento. En ese sentido, citamos literalmente lo consignado en la resolución, “(...) respuesta a su comunicación del 09/08/2018, en la cual nos manifiesta su disconformidad; debido a que menciona tener problemas de comunicación en su teléfono celular por lo que solicita ajuste de su (s) recibo (s)” (subrayado propio).

Respecto a los hechos y pretensión concreta del usuario, como ya se mencionó en el párrafo anterior, la delimitación del usuario carece de toda lógica, pues erróneamente se comienza a dirimir el supuesto reclamo por facturación, precisando que la pretensión sobre el descuento o ajuste de factura por problemas de calidad no es materia reclamable, esto de conformidad con el artículo 1 de la Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTEL¹²; no obstante, al igual que en el Caso 6, lo dirimido en este extremo debió tener una primera respuesta (fundado, infundado o improcedente); sin embargo, el operador no se pronunció al respecto, limitándose a citar la norma legal.

¹² **Resoluciones N° 047-2015-CD/OSIPTEL, Artículo 28, 1. Facturación.** - (...) No se incluyen dentro de este concepto, aquellas peticiones destinadas a cuestionar la legalidad de las tarifas o aquellas que tengan como sustento la calidad e idoneidad en la prestación del servicio, o cualquier de las materias señaladas en los numerales 2 al 16, las mismas que serán tramitados de acuerdo al objeto de reclamo.

Ahora, respecto a los problemas de calidad, se entiende que se analizarán todos los supuestos que este involucra, ya que no se ha delimitado los hechos y pretensión concreta alegado por el usuario en su reclamo; entonces, bajo esta premisa veamos que medios probatorios se actuaron. Primero, el operador refiere que se verificó el “tráfico”, mas no se precisa el tipo de tráfico, por lo que se presume que dicho tráfico comprende voz, datos y mensajería, sin embargo, no se menciona cuál fue el resultado o la información aportada del medio probatorio al caso específico. Segundo, refiere que se verificó lo “servicios suplementarios”, más no se describe o detalla qué información aportaría o aportó dicho medio de prueba. Tercero, refiere que se verificó el “histórico de la línea”, más no precisa el tipo de histórico, por lo que al igual que el primer medio probatorio, presumimos que se trata del histórico de voz, datos y mensajería; sin embargo, no se describe o detalla qué información aportaría dicho medio de prueba al caso concreto, muchos menos se conocen los resultados de dicha actuación probatoria. Por último, al parecer se actúa un medio de prueba del cual se precisa sus conclusiones (servicio operativo sin inconsistencia), mas no se precisa si se trata de un informe, detalle, dictamen, etc., o el resultado de la actuación probatoria antes indicada.

Por los argumentos expuestos, consideramos que los medios que sustentan la decisión, si bien podrían ser pertinentes e idóneos (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 25); sin embargo, no se precisa la relación de cada medio probatorio con los hechos alegados por las partes, mucho menos se ha identificado, cuáles fueron sus resultados y cuál fue su valoración probatoria; pues no debemos olvidar que, cada medio probatorio debe tener una finalidad concreta, toda vez que mediante la actuación de los medios de prueba pertinentes es que se pueden comprobar los hechos y afirmaciones alegadas por las partes (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 28 y 29). En consecuencia, no se conoce los resultados ni las conclusiones de cada medio de prueba actuado, pues la motivación implica que se exteriorice en las resoluciones el razonamiento empleado para llegar a una determinada conclusión o justificar una decisión; es así que, si el operador afirma que un hecho está probado, le corresponde

mostrar el razonamiento lógico que ha seguido para llegar a tal conclusión, lo cual no se advierte en el presente caso.

Es así que, advertimos falta de razonamiento lógico entre el medio probatorio actuado y las conclusiones del operador, pues no se exponen los elementos de juicio que generen tal convicción, no se precisa la pertinencia del medio probatorio actuado, no se conoce los resultados del medio probatorio actuado, y como resultado las afirmaciones del operador quedan en simples aseveraciones carentes de sustento objetivo (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 21); motivo por el cual, estimamos que la resolución carece de motivación interna en este extremo.

Ahora, sobre el razonamiento lógico de la parte decisoria, nos encontramos con el mismo problema del Caso 6, donde el operador realiza un único pronunciamiento, dejando una incertidumbre si la decisión involucra a ambos reclamos o, por el contrario, solo se refiere a uno de ellos; realidad que puede dejar en estado de indefensión al usuario para consentir o impugnar el acto administrativo. Es por ello que, en este extremo, coincidimos que el operador debió resolver por separado ambas materias, aun habiéndose calificado erróneamente dos reclamos, claro está, sin perjuicio de la evidente falta de motivación interna de la que adolece la resolución.

Siguiendo el lineamiento del Tribunal contemplado en la Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL), corresponde verificar la norma expresa invocada por el operador aplicable al caso concreto. Es así que, de la resolución objeto de análisis, se advierte que el operador, no ha tipificado los hechos con mención expresa de la norma, mucho menos ha señalado en qué norma se sustentan los medios probatorios actuados y los fundamentos esgrimidos, pues simplemente se cita a la Resoluciones N° 047-2015-CD/OSIPTTEL y N° 138-2012-CD/OSIPTTEL, sin identificar el artículo y/o precepto legal específico que sustenta la decisión; criterio que resulta contradictorio con el precepto legal del artículo 33° del Reglamento, sobre la debida motivación. Por consiguiente, la resolución materia de análisis carece de motivación interna en este extremo.

Por último, respecto a la motivación externa, y congruente con lo mencionando en los casos precedentes, no se ha podido constatar el expediente completo de reclamo, en la cual se pueda corroborar los medios de prueba actuados, debido a que nuestro objeto de investigación se reduce a resoluciones en primera instancia, cuyo expediente se encuentra en custodia de la espera operadora, razón por la cual no es posible constatar la motivación externa desarrollada por el Tribunal en la resolución materia de análisis.

¿Se cumplió con motivar la resolución?

Conforme hemos detallado líneas precedentes, nos encontramos ante una resolución cuyos hechos y pretensión han sido claramente alterados; asimismo, se advierte falta de razonamiento lógico entre el medio probatorio actuado y las conclusiones arribadas, pues no se exponen los elementos de juicio que generen convicción sobre los resuelto, esto debido a que, no se conoce los resultados del medio probatorio actuado, máxime si no se ha explicado y/o detallado la vinculación de cada prueba con los hechos alegados por las partes; aunado a ello la falta de identificación expresa de la norma jurídica aplicable al caso concreto. En suma, conforme a los lineamientos del Tribunal (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTEL), la resolución materia de análisis carece de motivación.

Por lo tanto, el acto administrativo contenido en la Resolución N° RMA-C-CAL1610930-2018-P, no ha observado el principio de debida motivación que contempla el artículo 33° del Reglamento, por lo que resulta arbitraria, por ende, vulnera el derecho a un debido procedimiento de reclamo.

4.1.5.10. Caso 10: Resolución N° RMA-CC-0004302-2018-P, empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A.

Materia y argumento del reclamo

Conforme se verifica del escrito contenido en el formulario de reclamo de la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A., el mismo que fue registrado con código N° MLC-00065-0004302-2018, cuyo sustento de reclamo corresponde a la materia de calidad e idoneidad en la prestación del servicio previsto en el numeral 3 del artículo 28° del Reglamento, lo cual comprende los problemas en el tráfico de voz, datos, mensajería y cobertura. En ese

sentido, el usuario refiere que, el servicio presenta problemas con la navegación de internet, es así que el 14 de febrero tuvo el corte absoluto de la línea de internet no pudiendo navegar en ninguna ampliación, ocasionándole problemas en la comunicación de su trabajo, por lo que ha contratado internet con señal wifi a fin de no tener problemas con la comunicación en su domicilio y trabajo.

De lo citado, podemos corroborar que el reclamo cumple con la exigencia estipulada en el numeral 4 del artículo 49° del Reglamento; esto es que contenga como mínimo la materia reclamable y el detalle preciso de los hechos, información que le permitirá al operador delimitar de manera clara y precisa la pretensión del usuario (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 52).

Asimismo, es importante verificar si el usuario reclamante ha ofrecido algún medio de prueba en particular que pudiera ser actuado en el proceso Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 24). Es así que, de la verificación del formulario de reclamo se advierte que el usuario ha ofrecido como medio probatorio cuatro pantallazos de diferentes aplicativos para mejor ilustración (según menciona el usuario en el reclamo) sobre problema cuestionado.

Por último, con la finalidad de no incurrir en redundancia sobre los requisitos normativos y criterio de admisibilidad desarrollado por el Tribunal, nos limitaremos a ocuparnos de aquellos aspectos que a nuestro juicio y conforme al caso concreto sean relevantes.

Fundamentos de la resolución

Sobre los hechos alegados por el reclamante, se aprecia que la empresa operadora no calificó los hechos conforme fueron expuestos por el usuario; asimismo, no se hizo mención expresa de la norma legal que tipifica tales hechos; consignándose lo siguiente: “(...) respuesta a su comunicación del 02/08/2018, en la cual nos manifiesta su disconformidad; debido a que señala tener problemas con el servicio de señal de tu línea celular (móvil)”. En tal sentido, observamos que, de un problema específico que detalló el usuario, el operador al calificar y delimitar los hechos la convierte en un problema

general, lo cual como en los casos anteriores se termina resolviendo por hechos ajenos o muy generales a los que inicialmente se plasmó el usuario; por lo que, en este extremo, nuevamente apostamos de que el operador desarrollará todos los supuestos que representa un problema de calidad en el servicio móvil (tráfico de voz, datos y mensajería). Ahora, sin perjuicio de lo antes mencionado, debemos precisar que el operador no ha delimitado los hechos y la pretensión concreta del reclamo (la Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 20 y 21).

Sobre los hechos relevantes del caso específico y su relación con cada medio probatorio que sustentan la decisión, teniendo en cuenta la pertinencia, idoneidad, resultado, así como la información relevante obtenido de dicha actuación probatoria (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 25), se advierte lo siguiente; “(...) le informamos que hemos verificado el tráfico y el histórico de su línea en el periodo reclamado, confirmando la operatividad del servicio y garantizando nuestra cobertura móvil en la zona (...)”.

De lo citado se advierte que el operador ha actuado dos medios probatorios. Primero, se verifica el “*tráfico de la línea en el periodo reclamado*”, mas no se precisa el tipo de tráfico, por lo que se presume que serían el tráfico de voz, datos y mensajería (siguiendo el razonamiento de los hechos consignados en la resolución); siendo así, debemos recordar que el usuario ha precisado que se encontraría, a raíz del problema, utilizando su teléfono con señal wifi, de ahí la importancia de delimitar concretamente el problema, lo cual no se advierte en el presente caso. Segundo, que se verificó el “*histórico de la línea en el periodo reclamado*”, no obstante, tampoco menciona que tipo de histórico, por lo que al igual que en el primer medio de prueba, se presume que se trata del histórico de cortes y suspensiones en general (a pedido del usuario o por falta de pago), lo cual no podría ser congruente con la alegación original del usuario al haberse modificado los hechos expuestos en el reclamo; sin embargo, concluye que tales medios de prueba confirman la operatividad del servicio y la garantía de la cobertura móvil en la zona.

Es importante precisar, que el usuario ofreció medios de prueba en su reclamo; empero, no ha sido actuado por el operador en la resolución,

tampoco se expone porque no se habría tomado en cuenta; por lo que dicho criterio no responde a los lineamientos que establece el Tribunal sobre el artículo 33 del Reglamento, pues no buscamos incidir en la decisión tomada por el operador, sino que independiente de su sentido, es que la misma tenga un sustento objetivo y razonamiento lógico.

En definitiva, consideramos que los medios que sustentan la decisión, si bien podrían ser pertinentes e idóneos (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 25), no se precisa la relación de los medios probatorios con los hechos alegados por las partes, mucho menos se ha identificado, cuáles fueron sus resultados y cuál fue su valoración probatoria en el presente caso, solo se ha indicado las conclusiones a los que llegó el operador al actuar los dos medios probatorios. En efecto, no se conoce los resultados ni las conclusiones de cada medio de prueba actuado, mucho menos por qué no se actuó el medio de prueba ofrecido por el usuario. No olvidemos que la motivación implica que se exteriorice en las resoluciones el razonamiento empleado para llegar a una determinada conclusión o justificar una decisión.

Finalmente, la resolución precisa que, es posible que la calidad de señal se vea facetada por la estructura del lugar donde se utiliza el móvil y/o los problemas por condiciones geográficas que dificulten el uso del servicio como: ascensores, sótanos, túneles, cerros, entre otros, los cuales no son responsabilidad del operador. Al respecto, debemos tomar por ciertas las afirmaciones del operador; sin embargo, en la medida que no hayan sido materia de cuestionamiento, carece de todo fundamento su actuación, salvo en los casos de problemas con la cobertura del servicio.

Por lo tanto, al igual que en los casos anteriores, advertimos inconsistencia entre los hechos alegados por el usuario y su delimitación por el operador, así como la falta de razonamiento lógico entre el medio probatorio actuado y las conclusiones del operador, toda vez que no se conoce los resultados del medio probatorio actuado, así como su aportación al caso concreto; por lo que las afirmaciones del operador no tienen un sustento objetivo y de tenerlos son muy generales; situación que se torna más perjudicial si tales medios probatorios no fueron notificados al usuario tal como se establece en el

artículo 33 del Reglamento. En consecuencia, estimamos que la resolución carece de motivación interna en este extremo.

Siguiendo el lineamiento del Tribunal contemplado en la Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL), corresponde verificar la norma expresa invocada por el operador aplicable al caso específico. Siendo así, se advierte que el operador, no ha tipificado los hechos con mención expresa de la norma, mucho menos ha señalado en qué norma se sustentan los medios probatorios actuados y los fundamentos esgrimidos, pues lo único que han referenciado es a la Resoluciones N° 047-2015-CD/OSIPTTEL y N° 138-2012-CD/OSIPTTEL, mas no se ha identificado el artículo y/o precepto legal en específico. En ese sentido, no sea cumplido con lo previsto el artículo 33 del Reglamento, por lo que la resolución materia de análisis carece de motivación interna en este extremo.

Por último, respecto a la motivación externa, y congruente con lo mencionando en los casos precedentes, no se ha podido constatar el expediente completo de reclamo, en la cual se pueda corroborar los medios de prueba ofrecidos, esto debido a nuestro objeto de investigación, razón por la cual no es posible constatar la motivación externa en la presente resolución.

¿Se cumplió con motivar la resolución?

Conforme se ha detallado líneas precedentes, la resolución materia de análisis, presenta inconsistencia entre los hechos alegados por el usuario y lo consignado por el operador en la resolución, así como la falta de razonamiento lógico entre el medio probatorio actuado y las conclusiones a los que se arribaron, máxime si no se exponen los elementos de juicio que generen convicción sobre los resuelto, esto debido a que, no se conoce los resultados de los medios probatorios actuados, así como la falta de identificación expresa de la norma jurídica aplicable al caso concreto, aunado a ello la falta de notificación de los medios probatorios que se actuaron en el proceso. Por lo tanto, conforme a los lineamientos del Tribunal (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL), la resolución materia de análisis carece de motivación.

Por lo tanto, el acto administrativo contenido en la Resolución N° RMA-CC-0004302-2018-P, no ha observado el principio de debida motivación que contempla el artículo 33 del Reglamento, por lo que en mayor o menor grado resulta arbitraria, por ende, vulnera el derecho a un debido procedimiento del usuario.

4.1.5.11. Caso 11: Resolución N° DAC-REC-R/DNR-26547-18, empresa operadora América Móvil Perú S.A.C.

Materia y argumento del reclamo

Conforme se verifica del escrito contenido en el formulario de reclamo de la empresa operadora América Móvil Perú S.A.C., el mismo que fue registrado con código N° 180319376, cuyo sustento de reclamo corresponde a la materia de calidad e idoneidad en la prestación del servicio previsto en el numeral 3 del artículo 28 del Reglamento, el cual involucra los problemas en el tráfico de voz, datos, mensajería y cobertura. En ese sentido, el usuario refiere que, presenta constantes problemas de calidad con el servicio: congestión de llamadas, (red ocupada), las llamadas no se completan, se escuchan robotizadas, entrecortadas, mensajes del servicio avísame pese a que el telefonéo reporta con línea, navegación lenta y por momentos sin acceso a internet, mensajes en redes sociales que demoran hasta 5 minutos en enviarse, tardando el mismo tiempo para visualizar las imágenes, videos, los audios no se descargan (reporta verifique su conexión o inténtelo más tarde). Además, menciona que realizó descarte de equipo con la línea de otros operadores y funciona correctamente, mientras que la línea cuestionada en otro equipo presenta el mismo problema.

De lo citado, podemos corroborar que el reclamo cumple con la exigencia estipulada en el numeral 4 del artículo 49 del Reglamento; esto es que contenga como mínimo la materia reclamable y el detalle preciso de los hechos, información suficiente para delimitar la pretensión del usuario (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 25).

Asimismo, es importante verificar si el usuario reclamante ha ofrecido algún medio de prueba, que sustenten sus afirmaciones. Es así que, de la verificación del formulario de reclamo se advierte que el usuario ofrece como

medio de prueba las capturas de pantalla de su teléfono, en la cantidad de catorce (14) folios.

Por último, con la finalidad de no incurrir en redundancia sobre los requisitos normativos y criterio de admisibilidad desarrollado por el Tribunal, nos limitaremos a ocuparnos de aquellos aspectos que a nuestro juicio y conforme al caso concreto sean relevantes.

Fundamentos de la resolución

Sobre los hechos alegados por el reclamante, se aprecia que la empresa operadora no calificó los hechos conforme fueron expuestos por el usuario; asimismo, no se hizo mención expresa de la norma legal que tipifica tales hechos; consignándose lo siguiente: “(...) queremos agradecerle la oportunidad que nos brinda para revisar lo sucedido en su reclamo de calidad recibido con fecha 05 de junio de 2018, esperando atender su disconformidad de la mejor manera”. Como se puede apreciar, la empresa operadora solo hace mención a la materia de reclamo, no delimita los hechos ni la pretensión del usuario, criterio que resulta contradictorio con lo estipulado por el Tribunal en la Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTEL, el cual sostiene que la motivación se sentido, este Tribunal considera que la motivación de las resoluciones debe partir en primer término por identificar de manera certera la pretensión del usuario y precisar los argumentos relevantes de hecho que sustentan la misma (Considerando 21).

Respecto a los hechos y pretensión concreta del usuario, como ya se mencionó en el párrafo anterior, el usuario no realiza ninguna delimitación de los hechos alegados, por lo que al consignarse de manera general la materia de reclamo, sin duda los medios de prueba que se actúen no tendrán una orientación concreta, por ende, carecerán de pertinencia e idoneidad. Sin perjuicio de ello, veamos que medios probatorios actuó el operador para resolver el reclamo. Primero, refiere que se revisó el “*informe de operatividad*”, empero no establece la vinculación del medio de prueba con los hechos alegados por las partes, los resultados y/o conclusiones a las que se arribaron, además no se precisa que dicho informe esté suscrito por el usuario reclamante a fin de acreditar que el usuario puede hacer uso de su

servicio (Resolución N° 01, recaída en el Expediente N° 4961-2012/TRASU/ST/RA, Fundamento 10). Segundo, “*detalles de consumo*”, empero no establece la vinculación del medio de prueba con los hechos alegados (pertinencia e idoneidad), además no se detalla sus resultados y/o conclusiones de dicho medio probatorio. Tercero, “*histórico de suspensiones, cortes y reactivaciones*”, sin embargo, al igual que los dos medios de prueba, no se establece su vinculación con los hechos alegados; en tal sentido, y con afán de analizar la pertinencia e idoneidad de su actuación, precisamos que carece de todo sustento verificar si el servicio estuvo suspendido o cortado (a pedido de parte o por falta de pago), toda vez que el usuario en su reclamo señaló que si cuenta con servicio pero deficiente, salvo que cortar o suspender tenga por efecto generar deficiencias en el servicio (llamadas robotizadas, navegación lenta, etc.), lo cual resulta ilógico.

De otro lado, es preciso señalar que el usuario ofreció medios de prueba en su reclamo; sin embargo, no ha sido actuado por el operador, tampoco se expone porque no se le tomó en cuenta. Dicho criterio no responde a los lineamientos que establece el Tribunal sobre el artículo 33 del Reglamento.

Por consiguiente, consideramos que los medios que sustentan la decisión, carecen de pertinentes e idóneos, además no se precisa la relación de cada medio probatorio con los hechos alegados por las partes, mucho menos se ha identificado cuales fueron sus resultados, así como su valoración probatoria. Es así que, cada medio probatorio debe tener una finalidad concreta, toda vez que mediante la actuación de los medios de prueba pertinentes es que se pueden comprobar los hechos y afirmaciones alegadas por las partes (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 28 y 29). En consecuencia, no se conoce los resultados ni las conclusiones de cada medio de prueba actuado, pues la motivación implica que se exteriorice en las resoluciones el razonamiento empleado para llegar a una determinada conclusión o justificar una decisión.

Siguiendo el lineamiento del Tribunal contemplado en la Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, corresponde verificar la norma expresa invocada por el operador aplicable al caso concreto. Es así que, de la resolución objeto de análisis, se advierte que el operador no ha tipificado los

hechos con mención expresa de la norma, mucho menos ha señalado en qué norma se sustentan los medios probatorios actuados y los fundamentos esgrimidos; criterio que resulta contradictorio con el precepto legal del artículo 33 del Reglamento. Por consiguiente, la resolución materia de análisis carece de motivación interna en este extremo.

Por último, respecto a la motivación externa, y congruente con lo mencionando en los casos precedentes, no se ha podido verificar el expediente completo de reclamo, en la cual se pueda corroborar los medios de prueba actuados, razón por la cual no es posible analizar la motivación externa desarrollada por el Tribunal.

¿Se cumplió con motivar la resolución?

Conforme hemos detallado líneas precedentes, nos encontramos ante una resolución cuyos hechos y pretensión han sido alterados por el operador; asimismo, se advierte falta de razonamiento lógico entre el medio probatorio actuado y las conclusiones arribadas, pues no se exponen los elementos de juicio que generen convicción sobre los resuelto, esto debido a que, no se conoce los resultados del medio probatorio actuados, aunado a ello la falta de identificación expresa de la norma jurídica aplicable al caso concreto. Por lo tanto, conforme a los lineamientos del Tribunal (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL), la resolución materia de análisis carece de motivación.

Por lo tanto, el acto administrativo contenido en la Resolución N° DAC-REC-R/DNR-26547-18, no ha observado el principio de debida motivación que contempla el artículo 33° del Reglamento, por lo que resulta arbitraria, por ende, vulnera el derecho a un debido procedimiento de reclamo.

4.1.5.12. Caso 12: Resolución N° DAC-REC-R/DYN-7230-18, empresa operadora América Móvil Perú S.A.C.

Materia y argumento del reclamo

Conforme se verifica del escrito contenido en el formulario de reclamo de la empresa operadora América Móvil Perú S.A.C., el mismo que fue registrado con código N°180112158, cuya materia de reclamo corresponde a la materia de calidad e idoneidad en la prestación del servicio previsto en el numeral 3

del artículo 28 del Reglamento, el cual involucra los problemas en el tráfico de voz, datos, mensajería y cobertura. Es así que, en cuanto al detalle del reclamo, el usuario consignó que, la cobertura de señal del servicio no es óptima, no contó con servicio (el día del 11/02/2018) en ninguna de sus aberturas 2G, 3G y 4G, así como el servicio de llamadas por más de 6 horas y que anteriormente también sucedió lo mismo, por lo que el servicio no es conforme al plan contratado, encontrándose en Chachapoyas.

De lo citado, se advierte que el reclamo cumple con la exigencia estipulada en el numeral 4 del artículo 49° del Reglamento; esto es que contenga como mínimo la materia reclamable y el detalle preciso de los hechos, información suficiente para delimitar la pretensión del usuario (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTEL, Considerando 25).

Asimismo, es importante verificar si el usuario reclamante ha ofrecido algún medio de prueba, que sustenten sus afirmaciones. Es así que, de la revisión del formulario de reclamo se advierte que el usuario no ofrece medio de prueba que sustente los hechos alegados.

Por último, con la finalidad de no incurrir en redundancia sobre los requisitos normativos y criterio de admisibilidad desarrollado por el Tribunal, nos limitaremos a ocuparnos de aquellos aspectos que a nuestro juicio y conforme al caso concreto sean relevantes.

Fundamentos de la resolución

Sobre los hechos alegados por el reclamante, se aprecia que la empresa operadora no calificó los hechos conforme fueron expuestos por el usuario; asimismo, no se hizo mención expresa de la norma legal que tipifica tales hechos; consignándose lo siguiente: “(...) queremos agradecerle la oportunidad que nos brinda para revisar lo sucedido en su reclamo de calidad recibido con fecha 05 de junio de 2018, esperando atender su disconformidad de la mejor manera”. Como se puede apreciar, la empresa operadora solo hace mención a la materia de reclamo, no delimita los hechos ni la pretensión del usuario, criterio que resulta contradictorio con lo estipulado por el Tribunal en la Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTEL, el cual sostiene que la motivación de las resoluciones debe partir en primer término por identificar

de manera certera la pretensión del usuario y precisar los argumentos relevantes de hecho que sustentan la misma (Considerando 21).

Respecto a los hechos y pretensión concreta del usuario, como ya se mencionó en el párrafo anterior, el usuario no realiza ninguna delimitación de los hechos alegados ni identifica la pretensión concreta, por lo que, al considerarse solo la materia de reclamo, pareciera que para el operador no tiene razón de ser lo alegado por usuario mucho menos el ofrecimiento de un medio probatorio; es decir, tal como se ha visto en los casos anteriores el operador solo toma como válido sus argumentos y medios probatorios, aplicándose indiscriminadamente el mismo criterio, razonamiento, argumento y medios de prueba a casi todos los reclamos, cuyos problemas en específico no son los mismos.

Ahora, veamos que medios probatorios actuó el operador para resolver el presente reclamo. Primero, refiere que se revisó el “*informe de operatividad*”, empero no establece la vinculación del medio de prueba con los hechos alegados por las partes, los resultados y/o conclusiones al que se arribó, además no se precisa que dicho informe esté suscrito por el usuario (Resolución N° 01, recaída en el Expediente N° 4961-2012/TRASU/ST/RA.). Segundo, “*detalles de consumo*”, empero no establece, como en el caso anterior, la vinculación del medio de prueba con los hechos alegados, asimismo, no se menciona sus resultados y/o conclusiones. Tercero, “*histórico de suspensiones, cortes y reactivaciones*”, lo cual adolece de las mismas deficiencias en su actuación, a la par que, carecen de todo fundamento verificar si el servicio estuvo suspendido o cortado, ya que el usuario en su reclamo señaló que en un día específico no contó con servicio, salvo que la verificación se haya realizado en ese día en específico, lo cual no se detalla en la resolución.

Por consiguiente, consideramos que los medios que sustentan la decisión, carecen de pertinencia e idóneos, ya que no se precisa la relación de cada medio probatorio con los hechos alegados por las partes, el detalle de sus resultados y su valoración probatoria, siendo oscura la identificación de la finalidad concreta de cada medio de prueba impidiendo la posibilidad de

comprobar los hechos y afirmaciones alegadas por las partes (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 28 y 29).

En suma, no se conoce los resultados ni las conclusiones de cada medio de prueba actuado, pues tal como precisó anteriormente, la motivación implica que se exteriorice en las resoluciones el razonamiento empleado para llegar a una determinada conclusión o justificar una decisión, lo cual no advierte en el presente caso; por lo que éste extremo de la resolución carece de motivación interna.

Siguiendo el lineamiento del Tribunal contemplado en la Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, corresponde verificar la norma expresa invocada por el operador aplicable al caso concreto. Es así que, de la resolución objeto de análisis, se presenta el mismo inconveniente de los casos anteriores, en la que el operador no ha tipificado los hechos con mención expresa de la norma, mucho menos ha señalado en qué norma se sustentan los medios probatorios actuados y los fundamentos esgrimidos, es decir, no se cumple con la exigencia del artículo 33° del Reglamento para motivar una resolución, evidencia concreta de que la resolución carece de motivación interna en este extremo.

Por último, respecto a la motivación externa, y congruente con lo mencionando en los casos precedentes, no se ha podido verificar el expediente completo de reclamo, en la que se pueda corroborar los medios de prueba actuados, por lo que no es posible analizar la motivación externa desarrollada por el Tribunal.

¿Se cumplió con motivar la resolución?

Conforme hemos detallado líneas precedentes, nos encontramos ante una resolución cuyos hechos no han sido tomados en cuenta por el operador, pese a ello, no se exponen los elementos de juicio que generen convicción sobre lo que se resuelve, esto debido a que, no se conoce los resultados del medio probatorio actuados, no se identifica la norma jurídica específica aplicable al caso concreto, entre otros, Por lo tanto, conforme a los lineamientos del Tribunal (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL), la resolución materia de análisis carece de motivación.

Por lo tanto, el acto administrativo contenido en la Resolución N° DAC-REC-R/DYN-7230-18, no ha observado el principio de debida motivación que contempla el artículo 33° del Reglamento, por lo que la decisión aun siendo la correcta se constituye en arbitraria, por ende, vulnera el derecho al debido procedimiento.

4.1.5.13. Caso 13: Resolución N° DAC-REC-R/DYN-8455-18, empresa operadora América Móvil Perú S.A.C.

Materia y argumento del reclamo

Conforme se verifica del escrito contenido en el formulario de reclamo de la empresa operadora América Móvil Perú S.A.C., el mismo que fue registrado con código N° 180128684, cuya materia de reclamo corresponde a la materia de calidad e idoneidad en la prestación del servicio previsto en el numeral 3 del artículo 28 del Reglamento, cuyo sustento es el siguiente: Cuento con un mal servicio de internet, pues de seo ingresar a los aplicativos y solo cuenta con una cobertura de H+ y H lo cual no le permite navegar. Además, refiere que le cortaron la línea, es por ello que un asesor de la operadora le compensó con 1Gb de internet por el error que se había cometido, el mismo que no pudo ser usado al estar la línea bloqueada.

De lo citado, se advierte que el reclamo cumple con la exigencia estipulada en el numeral 4 del artículo 49° del Reglamento; esto es que contenga como mínimo la materia reclamable y el detalle preciso de los hechos, información suficiente para delimitar la pretensión del usuario (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTEL, Considerando 25).

Asimismo, es importante verificar si el usuario reclamante ha ofrecido algún medio de prueba, que sustenten sus afirmaciones. Es así que, de la revisión del formulario de reclamo se advierte que el usuario no ofrece medio de prueba que sustente sus afirmaciones.

Por último, con la finalidad de no incurrir en redundancia sobre los requisitos normativos y criterio de admisibilidad desarrollado por el Tribunal, nos limitaremos a ocuparnos de aquellos aspectos que a nuestro juicio y caso concreto sean relevantes.

Fundamentos de la resolución

Sobre los hechos alegados por el reclamante, se aprecia que la empresa operadora no calificó los hechos conforme fueron expuestos por el usuario, tampoco se hizo mención expresa de la norma legal que tipifica tales hechos; solo se consignó lo siguiente: “(...) queremos agradecerle la oportunidad que nos brinda para revisar lo sucedido en su reclamo de calidad recibido con fecha 17 de febrero de 2018, esperando atender su disconformidad de la mejor manera”. Como se puede apreciar (al igual que en el caso anterior), la empresa operadora solo hace mención a la materia de reclamo, no delimita los hechos ni la pretensión del usuario, criterio que resulta contradictorio con lo estipulado por el Tribunal en la Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL¹³.

Respecto a los hechos y pretensión concreta del usuario, el operador no realiza delimitación alguna de los hechos, ni identifica la pretensión concreta alegada por el usuario, es por ello que, al considerarse solo la materia de reclamo, la orientación probatoria por lógica se realiza en sentido general, sin posibilidad de aplicación, en muchas ocasiones, al caso en particular. Con tales precisiones, veamos que medios probatorios actuó el operador para sustentar su decisión. Primero, refiere que se revisó el “*informe de operatividad*”, empero no establece la vinculación del medio de prueba con los hechos alegados por las partes, los resultados y/o conclusiones al que se arribó, además no precisa si dicho informe está suscrito por el usuario, conforme el criterio vertido por el Tribunal en el Expediente N° 4961-2012/TRASU/ST/RA¹⁴, teniendo en cuenta que el informe de operatividad acredita si el problema alegado fue solucionado, ya que dada la naturaleza de los servicios, solo ésta tiene la posibilidad material de aportar las pruebas conducentes o determinar la verdad de los hechos (Resolución N° 01, recaída en el Expediente N° 4819-2015/TRASU/ST/RA, Fundamento 9). Segundo,

¹³ Considerando 21.- (...) este Tribunal considera que la motivación de las resoluciones debe partir en primer término por identificar de manera certera la pretensión del usuario y precisar los argumentos relevantes de hecho que sustentan la misma.

¹⁴ **Resolución N° 01.-** Del análisis de la documentación que obra en el expediente, se advierte la empresa operadora no ha cumplido con elevar el informe de operatividad de la línea debidamente suscrito por el reclamante, a fin de acreditar que este último puede hacer uso del servicio telefónicos móvil y desestimar la existencia de los problemas de calidad alegados (Fundamento 10).

“*detalles de consumo*”, empero no detalla, al igual que el caso anterior, los resultados y/o conclusiones del medio de prueba actuado, mucho menos se explica la vinculación del medio de prueba con los hechos alegados. Tercero, “*histórico de suspensiones, cortes y reactivaciones*”; sin embargo, adolece de las mismas deficiencias que en el caso anterior.

Por consiguiente, consideramos que los medios que sustentan la decisión, carecen de pertinencia e idóneos, ya que no se precisa la relación de cada medio probatorio con los hechos alegados por las partes, el detalle de sus resultados y su valoración probatoria, no precisándose la finalidad de cada medio de prueba anulando la posibilidad de comprobar los hechos y afirmaciones alegadas por las partes¹⁵. Es así que, no se conoce los resultados ni las conclusiones de cada medio de prueba actuado, pues tal como precisó anteriormente, la motivación implica que se exteriorice en las resoluciones el razonamiento empleado para llegar a una determinada conclusión o justificar una decisión; razón por la, éste extremo del acto administrativo carece de motivación interna.

Siguiendo el lineamiento del Tribunal contemplado en la Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTEL, corresponde verificar la norma expresa invocada por el operador aplicable al caso concreto. Es así que, de la resolución objeto de análisis, el operador no ha tipificado los hechos con mención expresa de la norma, no ha señalado en qué norma se sustentan los medios probatorios actuados y los fundamentos esgrimidos, es decir, no se cumple con la exigencia del artículo 33° del Reglamento para motivar una resolución, evidencia concreta de que la resolución carece de motivación interna en este extremo.

Por último, respecto a la motivación externa, y congruente con lo mencionando en los casos precedentes, no se ha podido verificar el expediente completo de reclamo, en la que se pueda corroborar los medios de prueba

¹⁵ **Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTEL.** - La motivación implica que se exteriorice en las resoluciones el razonamiento empleado para llegar a una determinada conclusión o justificar una decisión, considerando los hechos probados y la subsunción de los mismos en la normativa vigente (Considerando 28).

actuados, por lo que no es posible analizar la motivación externa desarrollada por el Tribunal.

¿Se cumplió con motivar la resolución?

Conforme hemos detallado líneas precedentes, nos encontramos ante una resolución cuyos hechos no han sido tomados en cuenta por el operador, además, no se conoce los resultados del medio probatorio actuado, no se identifica la norma jurídica específica aplicable al caso concreto, entre otros. Por lo tanto, conforme a los lineamientos del Tribunal (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL), la resolución materia de análisis carece de motivación.

Por lo tanto, el acto administrativo contenido en la Resolución N° DAC-REC-R/DYN-8455-18, no ha observado el principio de debida motivación que contempla el artículo 33° del Reglamento, por lo que la decisión aun siendo la correcta se constituye en arbitraria, por ende, vulnera el derecho al debido procedimiento.

4.1.5.14. Caso 14: Resolución N° DAC-REC-R/DYN-2504-18, empresa operadora América Móvil Perú S.A.C.

Materia y argumento del reclamo

Conforme se verifica del escrito contenido en el formulario de reclamo de la empresa operadora América Móvil Perú S.A.C., el mismo que fue registrado con código N° 180040029, cuya materia de reclamo corresponde a la materia de calidad e idoneidad en la prestación del servicio previsto en el numeral 3 del artículo 28° del Reglamento; es así que, dentro del detalle se consignó lo siguiente: no cuenta con servicio en su domicilio, no puede llamar ni enviar mensajes, el teléfono reporta sin cobertura, solo emergencia.

De lo citado, se advierte que el reclamo cumple con la exigencia estipulada en el numeral 4 del artículo 49° del Reglamento; esto es que contenga como mínimo la materia reclamable y el detalle preciso de los hechos, información suficiente para delimitar la pretensión del usuario (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 25).

Asimismo, es importante verificar si el usuario reclamante ha ofrecido algún medio de prueba, que sustenten sus afirmaciones. Es así que, de la revisión del formulario de reclamo se advierte que el usuario no ofrece medio de prueba que sustente sus afirmaciones.

Por último, con la finalidad de no incurrir en redundancia sobre los requisitos normativos y criterio de admisibilidad, nos limitaremos a ocuparnos de aquellos aspectos que a nuestro juicio y caso concreto sean relevantes.

Fundamentos de la resolución

Sobre los hechos alegados por el reclamante, se aprecia que la empresa operadora si delimitó los hechos y la pretensión conforme fueron expuestos por el usuario, empero, no se hace mención expresa de la norma legal que tipifica los hechos en la materia de calidad e idoneidad en la prestación del servicio. Dentro de la delimitación de los hechos alegados por el usuario el operador consignó: “(...) queremos agradecerle la oportunidad que nos brinda para revisar lo sucedido en su reclamo de calidad, recibido con fecha 15 de enero de 2018, en la cual nos manifiesta tener inconvenientes con el servicio, toda vez que no puede realizar ni recibir llamadas dentro de su domicilio”. En tal sentido, consideramos que el operador delimitó los hechos y la pretensión de manera concreta, es decir, se ha observado los lineamientos establecidos por el Tribunal en la Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL (Considerando 21).

Respecto a los hechos y pretensión concreta del usuario, de la resolución se advierte que el operador a echo un análisis de lo general a lo particular, exponiendo las posibles causas del problema. Tal es así que, se explica las características principales de un teléfono celular y cómo es que éste permite la comunicación o conexión cuando el usuario se encuentra en movimiento, razón por la cual dicho servicio puede ser afectado en ciertas áreas de concesión donde la señal se torne nula o débil, situación que podría ocasionar que las comunicaciones no sean fluidas en su totalidad, situación que habría sido reconocido por el Osiptel en la Resolución N° 1 del Expediente N° 002436-2008/TRASU/RA, donde se señala que, los problemas de cobertura en un punto específico (problemas indoor) no serían atribuibles a la empresa

operadora. Por lo tanto, acota que existen factores externos que condiciona la continuidad del servicio, así como la movilidad del equipo celular, infraestructura, alta densidad urbana, construcciones altas, entre otros.

De la referencia, podemos darnos cuenta que es la primera resolución en la cual el operador centra su análisis en exponer las razones por las cuales la línea puede verse afectada aun estando en una zona coberturada, he incluso se cita el criterio del Osiptel aplicado en otro caso, respecto a lo hechos alegados por el usuario. De otro lado, al haberse delimitado el problema concretamente, es que el operador hasta aquí, ha realizado una secuencia lógica de las posibles causas del problema, si bien, aun no se han ofrecido medios probatorios, los fundamentos expuestos tienen coherencia y lógica.

Continúa la resolución, en la que el operador señala que en caso el servicio se haya visto afectado por la cobertura y/o señal (indoor, outdoor), por cuestiones geográficas, infraestructura del lugar donde se usa el servicio, congestión, cuestiones de índole técnica, climática, sótanos, ascensores y otros, ajenas a la voluntad del operador, dichas situaciones no de interrumpieron en ningún momento la prestación del servicio, para lo cual ofrece como medio de prueba el *“informe de operatividad”* con la cual se prueba que la línea se encuentra activa y correctamente configurada, según de aprecia de los argumentos esgrimidos en la resolución.

Sobre este último punto, se advierte que el operador sustenta sus afirmaciones en el informe de operatividad, lo cual puede ser cuestionable sobre su valoración probatoria; empero, no se trata en esta investigación de cuestionarla, sino que bastará si se precisa sus resultados y/o conclusiones y la vinculación con el hecho a probar, lo cual es evidente en el presente caso.

En esta línea de razonamiento, consideramos los argumentos y medios de prueba en la que se sustenta la decisión, es pertinente e idóneos, pues detalla los resultados y/o conclusiones y la vinculación con los hechos alegados por las partes, es así que, se ha exteriorizado el razonamiento empleado por el operador para llegar a la conclusión y así justificar una decisión. Entonces, éste extremo del acto administrativo cumple con la motivación interna.

Siguiendo el lineamiento del Tribunal contemplado en la Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, corresponde verificar la norma expresa invocada por el operador aplicable al caso concreto. Es así que, de la resolución objeto de análisis, el operador no ha tipificado los hechos con mención expresa de la norma, más si ha sustentado que los fundamentos esgrimidos obedecen a un criterio aplicado por el Osiptel en casos similares; por lo que, la deficiencia, a nuestro criterio es tolerable en la medida que ha sido citado en el pie de página referencialmente¹⁶, debemos admitir que la resolución si cumple con la exigencia del artículo 33° del Reglamento, es decir, se encuentra motivada.

Por último, respecto a la motivación externa, y congruente con lo mencionando en los casos precedentes, no se ha podido verificar el expediente completo de reclamo, en la que se pueda corroborar los medios de prueba actuados, por lo que no es posible analizar la motivación externa. Siendo así, este extremo de la motivación desarrollada por el Tribunal debe tenerse por cumplida.

¿Se cumplió con motivar la resolución?

Conforme hemos detallado líneas precedentes, nos encontramos ante una resolución cuyos argumentos y medios de prueba en la que se sustenta la decisión son pertinentes e idóneos, pues detalla los resultados y/o conclusiones y la vinculación con los hechos alegados por las partes, y si bien no se desglosa la norma jurídica específica aplicable al caso concreto, ésta se encuentra citada en el pie de página de forma referencia. Por lo tanto, conforme a los lineamientos del Tribunal (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL), la resolución materia de análisis se encuentra motivada. Por lo tanto, el acto administrativo contenido en la Resolución N° DAC-REC-R/DYN-2504-18, si ha observado el principio de debida motivación que contempla el artículo 33° del Reglamento, es decir, si está motivada.

¹⁶ **Sentencia del Tribunal Constitucional, Exp. N° 00728-2008-PHC/CT, 7.-** (...) no todo ni cualquier error en el que eventualmente incurra una resolución judicial constituye automáticamente la violación del contenido constitucionalmente protegido del derecho a la motivación de las resoluciones judiciales.

4.1.5.15. Caso 15: Resolución N° DAC-REC-R/DYN-4014-18, empresa operadora América Móvil Perú S.A.C.

Materia y argumento del reclamo

Conforme se verifica del escrito contenido en el formulario de reclamo de la empresa operadora América Móvil Perú S.A.C., el mismo que fue registrado con código N° 180063073, cuya materia de reclamo corresponde a la materia de calidad e idoneidad en la prestación del servicio previsto en el numeral 3 del artículo 28° del Reglamento; es así que, dentro del detalle se consignó lo siguiente: durante en el mes de enero y meses anteriores ha tenido constantes problemas con el servicio (no se recibe llamadas, no se logra escuchar, se interrumpe y no tiene acceso a internet), los mismos que fueron reportados en las fechas: 06/01/2018, 08/01/2018, 13/01/2018 y 17/01/2018, los cuales cuentan con sus respectivos códigos de reporte.

De lo citado, se advierte que el reclamo cumple con la exigencia estipulada en el numeral 4 del artículo 49° del Reglamento; esto es que contenga como mínimo la materia reclamable y el detalle preciso de los hechos, información suficiente para delimitar la pretensión del usuario (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 25).

Asimismo, es importante verificar si el usuario reclamante ha ofrecido algún medio de prueba, que sustenten sus afirmaciones. Es así que, de la revisión del formulario de reclamo se advierte que el usuario no ofrece medio de prueba que sustente su reclamo.

Por último, con la finalidad de no incurrir en redundancia sobre los requisitos normativos y criterio de admisibilidad, nos limitaremos a ocuparnos de aquellos aspectos que a nuestro juicio y caso concreto sean relevantes.

Fundamentos de la resolución

Sobre los hechos alegados por el reclamante, se aprecia que la empresa operadora no calificó los hechos conforme fueron expuestos por el usuario, tampoco se hizo mención expresa de la norma legal que tipifica tales hechos. Es así que, sobre los hechos el operador consignó: “(...) queremos agradecerle la oportunidad que nos brinda para revisar lo sucedido en su reclamo de calidad recibido con fecha 24 de enero de 2018, esperando atender

su disconformidad de la mejor manera”. Como se puede apreciar, la empresa operadora solo hace mención a la materia de reclamo, no delimita los hechos ni la pretensión del usuario, criterio que resulta contradictorio con lo estipulado por el Tribunal en la Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL (citados en casos anteriores).

Respecto a los hechos y pretensión concreta del usuario, el operador no realiza ninguna delimitación de los hechos, ni identifica la pretensión concreta alegada por el usuario, es por ello que, al considerarse solo la materia de reclamo, la orientación probatoria por lógica se realiza en sentido general, sin posibilidad de aplicarse al caso específico. Veamos los medios probatorios actuados por el operador. Primero, se revisó el “*informe de operatividad*”, empero no establece la vinculación del medio de prueba con los hechos alegados por las partes, los resultados y/o conclusiones, además no precisa si dicho informe está suscrito por el usuario, conforme el criterio vertido por el Tribunal en el Expediente N° 4961-2012/TRASU/ST/RA¹⁷. Segundo, “*detalles de consumo*”, empero no detalla, al igual que el caso anterior, los resultados y/o conclusiones del medio de prueba actuado, mucho menos se explica la vinculación del medio de prueba con los hechos alegados. Tercero, “*histórico de suspensiones, cortes y reactivaciones*”, con las mismas deficiencias que en el caso anterior.

Por consiguiente, consideramos que los medios que sustentan la decisión, carecen de pertinencia e idóneos, ya que no se precisa la relación de cada medio probatorio con los hechos alegados por las partes, el detalle de sus resultados y su valoración probatoria, no precisándose la finalidad de cada medio de prueba. Es por ello, consideramos que éste extremo del acto administrativo carece de motivación interna en este extremo.

Siguiendo el lineamiento del Tribunal contemplado en la Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, corresponde verificar la norma expresa invocada por el operador aplicable al caso concreto. Es así que, de la resolución objeto de análisis, el operador no ha tipificado los hechos con

¹⁷ **Resolución N° 01.-** Del análisis de la documentación que obra en el expediente, se advierte la empresa operadora no ha cumplido con elevar el informe de operatividad de la línea debidamente suscrito por el reclamante, a fin de acreditar que este último puede hacer uso del servicio telefónicos móvil y desestimar la existencia de los problemas de calidad alegados (Fundamento 10).

mención expresa de la norma, no ha señalado en qué norma se sustentan sus fundamentos que sustentan su decisión (artículo 33° del Reglamento), por lo que la presente resolución carece de motivación interna en este extremo.

Por último, respecto a la motivación externa, y congruente con lo mencionando en los casos precedentes, no se ha podido verificar el expediente completo de reclamo en la que se pueda corroborar los medios de prueba actuados. En consecuencia, no es posible analizar la motivación externa desarrollada por el Tribunal.

¿Se cumplió con motivar la resolución?

Conforme hemos detallado líneas precedentes, nos encontramos ante una resolución cuyos hechos no han sido tomados en cuenta por el operador, además, no se conoce los resultados del medio probatorio actuado, no se identifica la norma jurídica específica aplicable al caso concreto, entre otros. Por lo tanto, conforme a los lineamientos del Tribunal (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL), la resolución materia de análisis carece de motivación.

Por lo tanto, el acto administrativo contenido en la Resolución N° DAC-REC-R/DYN-4014-18, no ha observado el principio de debida motivación que contempla el artículo 33° del Reglamento, por lo que la decisión administrativa deviene en arbitraria, por ende, vulnera el derecho a un debido procedimiento.

4.1.6. *Análisis general de las resoluciones respecto a la falta de motivación*

Consideramos indispensable tratar desde una óptica general los aspectos más relevantes de las resoluciones que conllevan a una falta de motivación. Y más que una motivación, evidenciar la falta de interés de los operadores para atender los reclamos de los usuarios, claro está, a partir del análisis que hemos realizado a las quince (15) resoluciones, esto con la finalidad de generalizar nuestros resultados obtenidos.

4.1.6.1. *Delimitación de los hechos alegados por el reclamante*

Al analizar uno por uno los casos de la muestra de investigación, hemos advertido serias irregularidades que atentan directamente con el debido

proceso, hasta el punto de maquillar no solo el resultado de la decisión administrativa, sino la pretensión y los hechos legítimamente cuestionados por el usuario, es decir, pareciera que intencionalmente se delimita los hechos en cada reclamo, con la finalidad de no ahondar en cuestiones específicas que genera un problema de calidad de servicio y se termina resolviendo algo que en estricto no ha sido materia de reclamo.

Si bien la normativa, respecto a los reclamos en los servicios públicos de telecomunicaciones, ha previsto qué materias se pueden reclamar, así como los problemas que configuran cada uno de ellos; empero, no puede reducirse la alegación del usuario a lo literalmente establecido, sino que puede además de colocar la materia de reclamó detallar el problema en específico, ya que puede e la práctica varios reclamos enmarcase en materia de calidad e idoneidad en la prestación, no significa que los problemas en cada uno de ellos sean los mismos, por lo que no puede resolverse en función a la materia de reclamo, sino a los hechos en específico que haya detallado el usuario; de lo contrario, se podría terminar utilizando un solo hecho, una sola pretensión, una sola norma, un solo razonamiento, los mismos medios de prueba para diferentes situaciones, lo cual no puede ocurrir en un Estado Constitucional de Derecho, como el nuestro, en la cual se ha previsto el derecho al debido procedimiento de los administrados, a obtener de la entidad administrativa una decisión debidamente motivada, lo cual no se advierte, por lo menos, en uno más que otros, en la presente investigación.

Sobre esta realidad Chávez & Jacobo (2018), al tratar sobre el principio del debido procedimiento administrativo, entre ellos, el derecho a una resolución motivada, sostuvieron: “(...) no existe respeto de ello por parte de las empresas operadoras, puesto que por la información deficiente que tienen los asesores muchas veces se emiten resoluciones que no se encuentra con una adecuada motivación, solo resultan ser una plantilla que siempre se usa para las mismas materias (...)” (p. 80).

Como se puede apreciar, se plantea que la causa de las resoluciones no motivadas sería la falta de información de los asesores de la empresa operadora, bueno, cual fuere la causal, existe una obligatoriedad para la entidad administrativa de motivar sus decisiones, al mismo tiempo que es un

derecho constitucional del usuario reclamante a obtener una decisión debidamente motivada, cuya finalidad es desterrar la arbitrariedad de la decisión, y tal como hemos sostenido en los acápites anteriores, no buscamos con ello, que las resoluciones sean favorables para el administrado, sino que sin importar el sentido de éstas el administrado haya comprendido plenamente la decisión del operador, lo cual le permitirá, con conocimiento de la causa, impugnar o consentir el acto administrativo.

En tal contexto, por ejemplo, el artículo 28° del Reglamento ha previsto una serie de materias reclamables, dentro de los cuales, en el numeral 3, se encuentra la materia de calidad e idoneidad en la prestación y que literalmente contempla: “Problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red y/o en el acceso a los servicios brindados por la empresa operadora que generen insatisfacción del usuario; así como los problemas de idoneidad en la prestación del servicio público de telecomunicaciones”. Es decir, contempla cualquier problema que genera insatisfacción al usuario relacionado con el funcionamiento de la red y/o acceso a los servicios, dentro de los cuales tenemos: llamadas entrecortadas, robotizadas, sin sonido, interrupción durante la conexión, red ocupada, sin servicio, mensajes avísame pese a reportar con cobertura el teléfono celular, restricción para llamar a terminados operadores o números telefónicos, señal intermitente, no envío de mensajes, no acceso a internet, navegación lenta, internet por debajo del mínimo garantizado, entre otros; los cuales pueden clasificarse en cuatro grupos: problemas de cobertura, problemas con el tráfico de voz, datos y mensajería.

En este margen de ideas, el artículo 49° antes citado, establece como requisito mínimo para la admisibilidad de los reclamos, entre otros, el motivo del reclamo y la solicitud concreta, es por ello, que resulta contradictorio que la empresa operadora en los casos analizados en vez de delimitar los hechos y pretensión concreta del usuario en base a sus fundamentos alegados, en muchos de ellos ha optado por tomar como referencia solo la materia de reclamo, que dicho sea de paso, es muy general con el problema específico que puede detallar el usuario; de ahí que, al no discutirse lo que realmente se cuestiona ya carece de todo fundamento la decisión que emita

independientemente de su sentido. Esto sucede al parecer, porque el operador hace un mal uso del formulario de reclamo, pues basta que el usuario marque la materia de reclamo y poco interesa el detalle o argumento del reclamo, lo cual a dotas luces es inadmisibile, siendo el mismo tratamiento para los reclamos presentados de forma presencial por web o vía call center.

Por ejemplo, en el Caso 11, reclamo N° 18031937611, Resolución N° DAC-REC-R/DNR-26547-18, el usuario alega:

Presento reclamo (...) debido a que tengo constantes problemas de calidad con el servicio: congestión de llamadas, (red ocupada), las llamadas no se completan, se escuchan robotizadas, entrecortadas, mensajes del servicio avísame pese a que el telefonero reporta con línea, navegación lenta y por momentos sin acceso a internet, mensajes en redes sociales que demoran hasta 5 minutos en enviarse, tardando el mismo tiempo para visualizar las imágenes, videos, los audios no se descargan, luego reporta verifique su conexión o inténtelo más tarde. El equipo fue probado con la línea de otros operadores y funciona correctamente, mientras que la línea cuestionada en otro equipo presenta el mismo problema.

Mientras que la empresa operadora al establecer los hechos relevantes e identificar de forma concreta la pretensión, señala: “(...) queremos agradecerle la oportunidad que nos brinda para revisar lo sucedido en su reclamo de calidad recibido con fecha 05 de junio de 2018, esperando atender su disconformidad de la mejor manera” (subrayado propio).

Situación similar sucede en los casos 12,13 y 15, en los cuales el operador pese a que los hechos son detallados por el usuario, consigna: “queremos agradecerle la oportunidad que nos brinda para revisar lo sucedido en su reclamo de calidad recibido (...), esperando atender su disconformidad de la mejor manera” (subrayado propio).

Asimismo, en el Caso 09, reclamo N° CAL-1610930-2018 RMA-C-CAL1610930-2018-P, el usuario precisa que, solicita investigación de la calidad de servicio en el rango de horas y lugares específico. Mientras que el operador al establecer los hechos relevantes e identificar de forma concreta la

pretensión, señala: “(...) respuesta a su comunicación del 09/08/2018, en la cual nos manifiesta su disconformidad; debido a que menciona tener problemas de comunicación en su teléfono celular por lo que solicita ajuste de su (s) recibo (s)” (subrayado propio).

De lo citado se puede advertir, que la empresa operadora, por un lado, no delimita los hechos alegados, simplemente se rige a la materia de reclamo (en términos generales), mientras que, de otro lado, altera los hechos e inventa la pretensión. Ante ello, cómo se puede pensar que el operador vaya resolver lo que ha solicitado y/o alegado el usuario, en base a que discutirá o elegirá los medios de prueba a actuarse; pues consideramos que no cabe duda que la resolución no observará en absoluto la exigencia prevista en el artículo 33 del Reglamento, mucho menos, cumplir con los linimentos establecidos por el Tribunal en la Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL.

En definitiva, en su mayoría no se delimitan los hechos, ni la pretensión del usuario conforme son alegados, pues el operador se rige por la materia de reclamo constituyendo el problema específico a un problema global general, lo cual le permite utilizar el mismo formato de resolución y hasta las mismas palabras, frases, número de párrafos, etc., en sus resoluciones. Por lo que, razón tienen Chávez & Jacobo (2018), sostener que las resoluciones solo resultan ser una plantilla que siempre se usa para las mismas materias.

4.1.6.2. Actuación de los medios probatorios ofrecidos por el reclamante

Es importante mencionar que, el Osiptel a través del TRASU a la fecha no ha establecido que medios probatorios pueden ofrecer los usuarios en un reclamo de calidad e idoneidad en la prestación del servicio en primera instancia, a diferencia de los medios probatorios que pueden ser ofrecidos por la empresa operadora en segunda instancia, los cuales si han sido determinados mediante varias resoluciones, como la Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTTEL¹⁸, Resolución N° 02-2015-LIN-RA/TRASU-OSIPTTEL¹⁹, entre otros; no obstante, el artículo 53° del Reglamento, respecto a la actuación de

¹⁸ Relación de Medios Probatorios aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.

¹⁹ Lineamientos en Materia de Apelaciones – Facturación de servicios de Telefonía Fija aprobados por el tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.

medios de prueba señala, “el órgano competente de primera instancia iniciará la investigación del reclamo, disponiendo de oficio la actuación de los medios probatorios aprobados por el TRASU u otros que resulten pertinentes para sustentar su decisión. Asimismo, deberán actuar los medios probatorios ofrecidos por el usuario en primera instancia que resulten pertinentes” (subrayado propio).

De lo citado se puede colegir, que el listado de medios probatorios aprobados por el TRASU no es una lista cerrada, sino que conforme a la pertinencia e idoneidad en cada caso concreto puede ofrecerse otro tipo de prueba. Esto da la posibilidad al usuario de valerse de cualquier medio de prueba para acreditar lo hechos alegados en su reclamo; es por ello que en los reclamos de calidad e idoneidad en la prestación del servicio podrían presentarse (a nuestro criterio) medios probatorios como: pantallazos, mensajes del servicio avísame, test de velocidad, constataciones, entre otros.

Ahora siguiendo el criterio desarrollado por el Tribunal en la Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTEL, respecto a los medios probatorios, la decisión de su actuación en primera instancia depende del criterio de la empresa operadora, es decir, el hecho de haberse presentado no significa que deberá validarse como tal en función a su pertinencia e idoneidad con el caso concreto; sin embargo, debe precisarse en la resolución: el criterio adoptado para incluir los medios probatorios en base a su pertinencia e idoneidad, naturaleza del reclamo y de las situaciones cuya probanza sea relevante (Considerando 24); es decir, si un medio de prueba es ofrecido por el usuario y en la medida que sea pertinente e idóneo en relación al problema cuestionado, debe ser analizado por el operador como prueba de cargo, aunque el operador ofrezca otro medio de prueba que lo contradiga, quedando a criterio de este su valoración probatoria, pero en ningún caso puede dejarse sin pronunciamiento, ya que la motivación no solo involucra el razonamiento lógico de los hechos con los medios de prueba, sino que, en buena cuneta el administrado conozca la razón de su no admisión y/o valoración. De lo contrario, de nada servirá que la norma (artículo 53° del Reglamento) haya previsto la presentación de medios de prueba para ambas partes, sin en todos los casos el operador sea quien pruebe lo dicho por el usuario, en base a sus

propios medios de prueba que básicamente se generan en el sistema del operador y son de su entero dominio. Este criterio, que viene siendo usado por los operadores, sin duda genera un estado de indefensión al usuario, pues teniendo las pruebas necesarias para acreditar el problema con su servicio no los pueda ofrecer o no sean actuadas por el operador, como se advierte en la en los reclamos estudiados.

Por ejemplo, en el Caso 11, reclamo N° 18031937611, Resolución N° DAC-REC-R/DNR-26547-18, el usuario señala, “(...) Sustento los argumentos en las capturas de pantalla de mi teléfono, que evidencian los problemas de calidad del servicio, los mismos que ofrezco como medios de prueba”. Además, en el cargo de recepción el operador deja constancia de 14 folios que se anexan al formulario, la cual es prueba de su presentación. No obstante, de la resolución se aprecia que el operador, solo ha considerado sus propios medios de prueba (informe de operatividad, detalle de consumo e histórico de suspensiones, cortes y reactivaciones), no se menciona en absoluto, ni como parte de los hechos o listado de medios probatorios a actuarse, los medios de prueba ofrecidos por el usuario.

Así también, se tiene el Caso 10, reclamo MLC-00065-0004302-2018, Resolución N° RMA-CC-0004302-2018-P, en la cual el usuario precisa, “(...) adjunto foto, pantallas para mejor ilustración”. Además, al haber sido presentado el reclamo vía web, consta el archivo adjunto conteniendo 4 pantallazos de teléfono celular, con la cual se acredita que las pruebas fueron ofrecidas. Sin embargo, de la resolución se aprecia que el operador no hace mención de dichos medios de prueba, y actúa sus propios medios probatorios. En efecto, es el mismo tratamiento, en otros casos similares.

En suma, objetivamente podemos afirmar, respecto a los casos estudiados, los operadores no actúan los medios probatorios ofrecidos por los usuarios, tampoco se mencionan porque no se admitieron, lo cual contradice lo previsto en el artículo 53 del Reglamento. Esta realidad, evidentemente genera un estado de indefensión al usuario reclamante, pues quebranta el derecho a un debido procedimiento.

4.1.6.3. *Identificación concreta de la norma jurídica*

El artículo 33 del Reglamento, tal como en reiterada oportunidad hemos mencionado, establece que las resoluciones deben señalar las normas legales aplicadas en cada caso, con indicación expresa del (los) artículo (s) que los fundamenten. Es por ello que el Tribunal al establecer los lineamientos para una debida motivación ha considerado que no son admisibles las citas legales genéricas que hagan referencia a cuerpos normativos en conjunto (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 37).

Es así que, en las resoluciones de la muestra de investigación, a nuestro criterio, solo en el Caso 3 - Resolución N° 44123-18/GAC-RRP y el Caso 14 Resolución N° DAC-REC-R/DYN-2504-18 han cumplido con dicha exigencia, las demás resoluciones solo hacen mención a cuerpos normativos y en algunos casos no existe invocación a la norma.

Por ejemplo, en el Caso 12 - Resolución N° DAC-REC-R/DYN-7230-18, Caso 11 - Resolución N° DAC-REC-R/DNR-26547-18 y otros, no se cita ninguna norma, mientras que en el Caso 4 - Resolución N° RMA-C-CAL189462-2018-P, Caso 05 - Resolución N° RMA-C-CAL1589676-2018-P y otros, el operador citó en su resolución cuerpos normativos, señalando, “por lo antes expuesto al amparo de las Resoluciones 047-2015-CD/Osiptel y Resolución 138-2015-CD/Osiptel y sus modificatorias, se ha determinado declarar su reclamo infundado”.

En consecuencia, objetivamente podemos afirmar, respecto a los casos estudiados, que las empresas operadoras en su mayoría no cumplen con citar expresamente las normas jurídicas específicas aplicables a cada caso concreto, lo cual genera que el usuario no conozca el sustento legal que orientó el sentido de la resolución, situación que resulta violatoria al derecho a una debida motivación de las decisiones administrativas.

4.1.6.4. *Falta de notificación de los medios probatorios actuados*

Según se aprecia de las resoluciones materia de estudio, casi en todas, se ofrece como medio de prueba informe de operatividad, detalle de consumo, histórico de suspensiones, cortes y reactivaciones, entre otros; empero, no se advierte que el operador ha notificado al usuario dichos medios probatorios

como anexos de las resoluciones, es por ello, en sendos argumentos hemos precisado que no se conoce los resultados de cada medio de prueba, su valoración probatoria, su vinculación con los hechos materia de probanza.

Al respecto, el numeral 1 del artículo 33 del Reglamento, señala que en caso la resolución se sustente en informes o similares obrantes en el expediente, deben ser notificados junto con la resolución. Esto es, aplicable según lo previsto por el Tribunal, en caso se emplee la motivación por remisión, en la cual el operador deberá acreditar haberlo realizado válidamente, a través del respectivo cargo de notificación (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, Considerando 31).

Sobre la motivación por remisión, el Tribunal Constitucional ha precisado que, “cabe acotar que la Constitución no establece una determinada extensión de la motivación, por lo que su contenido esencial se respeta siempre que exista fundamentación, congruencia entre lo pedido y lo resuelto y, por sí misma, exprese una suficiente justificación de la decisión adoptada, aun si esta es breve o concisa o se presenta el supuesto de motivación por remisión” (Sentencia recaída en el Expediente N° 0091-2005-PA/TC, Fundamento 9).

En ese sentido, podría alegarse que la mayoría de resoluciones estudiadas, tienen motivación por remisión, debido a que se ofrecen como medios de prueba informes, detalles de consumo, históricos, entre otros; sin embargo, no se expresa ni siquiera la vinculación, pertinencia, la idoneidad del medio probatorio con el caso concreto y la decisión adoptada; y aún, si fuera el caso, no se han emplazado al usuario adjuntos a la resolución (según manifiesta el usuario y lo comprobado en los expedientes a los que se tuvo acceso).

Por lo tanto, en este extremo, objetivamente podemos afirmar, que las empresas operadoras, no han notificado, en el supuesto de que se haya aplicado la motivación por remisión, los documentos que sustentan el acto administrativo junto con las resoluciones; lo cual, sin duda trastoca el derecho a una debida motivación por ende a un debido procedimiento de reclamo.

4.1.7. *Análisis estadístico de las resoluciones motivadas y no motivadas*

Los resultados obtenidos respecto a la muestra de resoluciones, demuestran que las empresas operadoras poco o nada les interesa motivar sus resoluciones

(unos más que otros); es así que, de cada cien (100) resoluciones por calidad e idoneidad en la prestación del servicio de telefonía móvil, son motivadas seis, lo cual genera una enorme insatisfacción en el usuario, ya que probablemente nunca entienda si la empresa operadora ha resuelto lo que realmente reclamó o si el medio de prueba que ofreció fue analizado, así como, saber porque no fue tomado en cuenta.

Si bien es cierto, no es materia de la investigación averiguar si el usuario presentó recurso de queja o apelación, de haberse presentado, resulta indispensable que se aplique los lineamientos del TRASU, de modo que los operadores se vean supervisados y/o fiscalizados a motivar sus resoluciones, si bien no cuestionamos el sentido de las resoluciones, el análisis a los medios de prueba, el criterio de interpretación normativa, entre otros, buscamos que el usuario entienda realmente lo que se ha resuelto, de modo que con buen criterio pueda consentir o impugnar la decisión del operador; de lo contrario, será evidente el estado de indefensión del usuario frente a la arbitrariedad de las empresas operadoras.

En ese sentido, desde una óptica legal, queda meridianamente claro que las 14 (catorce) resoluciones (93.33%), los cuales no fueron motivadas, adolecen de nulidad pudiendo plantarse su nulidad en vía judicial (al haber vencido el plazo de impugnación), lo cual resulta muy oneroso lejos de la realidad del usuario, situación que debe revertir el Osiptel.

En suma, el porcentaje de resolución no motivadas es muy alto, ya que de 15 (quince) resoluciones estudiadas solo una fue motivada, porcentaje que resulta alarmante frente a la protección que el Estado debe otorgar a los usuarios no solo en el acceso y uso del servicio, sino también frente a las arbitrarias decisiones que se tomen por parte de los operadores, teniendo en cuenta el carácter público de los servicios de telecomunicaciones.

En tal contexto, como conclusión preliminar, respecto al primer objetivo de investigación, debemos dejar sentado, que del 100% de resoluciones estudiadas el 93% carecen de justificación interna, toda vez que no se realiza una delimitación concreta de los hechos alegados por el usuario, no se detalla los resultados de los medios de prueba, no se identifica la norma expresa,

aplicándose con ello un análisis somero y en algunos casos fuera de contexto de los argumentos del reclamo. Por lo tanto, de conformidad con el precedente de observancia obligatoria, sobre interpretación del artículo 33 del Reglamento, establecido por el TRASU (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL), una resolución se encuentra debidamente motivada cuando cuenta con justificación interna y externa. En consecuencia, dichas resoluciones, al carecer de una debida motivación, contienen decisiones arbitrarias que vulneran el derecho aun debido procedimiento causando estado de indefensión al usuario para impugnar o consentir la decisión administrativa.

Por consiguiente, las empresas operadoras no garantizan el cumplimiento del Reglamento en la atención de los reclamos de calidad de los servicios de telefonía móvil, Chachapoyas 2018; ya que del total de resoluciones estudiadas el 93% carecen de justificación interna, es decir, no cuentan una delimitación concreta de los hechos alegados por el usuario, no se detalla los resultados de los medios de prueba, no se identifica la norma expresa a aplicado al caso concreto, siendo tales requisitos característicos de una motivación interna.

4.2. La debida motivación en las resoluciones de primera instancia en reclamos de calidad e idoneidad en la prestación del servicio de telefonía móvil y su relación con los medios de prueba ofrecidos por el reclamante

Para abordar el presente acápite, debemos tener en cuenta que por regla general la carga de la prueba corresponde a la empresa operadora, debido a que la mayoría de medios probatorios a ofrecerse en un procedimiento de reclamo se generan en el sistema siendo de entera administración y disposición de ésta; es por ello que el Osiptel ha establecido una relación de medios probatorios que deberán ser ofrecidos al TRASU ante un recurso de apelación y/o queja (Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTTEL)²⁰, claro está, su ofrecimiento estará supeditado a la

²⁰ **Artículo Primero.** - La carga probatoria corresponde a las empresas operadoras de acuerdo con lo previsto en la Directiva. Sin embargo, en determinados casos – cuando así lo establezca el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y/o cuando el reclamante cuestione la validez de la información proporcionada por la empresa operadora- la carga de la prueba se invierte y, por lo tanto, corresponde al reclamante acreditar la veracidad de sus afirmaciones (i).

pertinencia e idoneidad para cada caso concreto, pues la necesidad de su actuación debe evaluarse en función de la naturaleza del reclamo analizado y de las situaciones cuya probanza sea relevante.

En esta línea de razonamiento, el artículo 53° del Reglamento señala que, el órgano competente de primera instancia (la empresa operadora) iniciará la investigación del reclamo, disponiendo de oficio la actuación de los medios probatorios aprobados por el TRASU u otros que resulten pertinentes para sustentar su decisión; Además, deberá actuar los medios probatorios ofrecidos por el usuario en primera instancia que resulten pertinentes. Es decir, la actuación de los medios de prueba ofrecidos por el usuario dependerá de su vinculación con el caso concreto y del criterio del operador para su valoración. Es por ello, el TRASU al establecer las características de una actuación probatoria, ha previsto: “Si bien los usuarios pueden solicitar la actuación de determinadas pruebas, no necesariamente se sancionará a la empresa operadora por la falta de actuación del medio probatorio solicitado, siempre y cuando sustente razonadamente los fundamentos de su decisión y concurran, en el caso concreto, otros medios probatorios relevantes” (Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTTEL, Artículo Primero, Ítem “v”).

En ese sentido, consideramos muy acertada la posición del TRASU, pues resulta necesario, como ya lo habíamos mencionado líneas precedentes, que el operador justifique razonablemente la razón de no haber actuado los medios probatorios ofrecidos por el reclamante; siendo este congruente, con lo previsto en el artículo 174 del TUO de la Ley N° 27444, el cual señala que la entidad solo podrá rechazar motivadamente los medios de prueba propuestos por el administrado, cuando no guarden relación con el fondo del asunto, sean improcedentes o innecesarios.

Entonces, vista la evidencia normativa, debemos admitir que no es obligación de la empresa operadora actuar un medio de prueba ofrecido por el usuario, siempre y cuando sustente razonadamente los fundamentos de su decisión y concurran, en el caso concreto, otros medios probatorios relevantes; es decir, podrá rechazarse un medio probatorio cuando este no guarden relación con el fondo del asunto, sea improcedente o innecesario (pertinencia e idoneidad).

Es así que, en la presente investigación, se optó por establecer como uno de nuestros objetivos específicos, determinar si la falta de motivación de las resoluciones estaba

relacionada con la falta de ofrecimiento probatorio, ya que, de un análisis preliminar, durante el planteamiento del proyecto de investigación, se constató que ninguna resolución hacía mención a un medio probatorio ofrecido por el usuario. Sin embargo, en el desarrollo de la presente investigación, al acceder a los reclamos planteados por los usuarios, advertimos una situación distinta, y que favorablemente convalida nuestra hipótesis inicialmente planteada. Es por ello que, el debate en este punto deberá iniciar con la siguiente interrogante ¿Se motivan las resoluciones si el usuario ofrece medio de prueba o mayor argumentación en su reclamo?

Para contestar esta interrogante debemos remitirnos a las resoluciones de la muestra de estudio –que ampliamente fueron analizados tanto individual y global–, de modo que nuestras conclusiones no queden en el ámbito de la subjetividad. Por ejemplo, en el Caso 11, reclamo N° 18031937611, Resolución N° DAC-REC-R/DNR-26547-18, el usuario señala, “(...) sustento los argumentos en las capturas de pantalla de mi teléfono, que evidencian los problemas de calidad del servicio, los mismos que ofrezco como medios de prueba”. Y congruentemente, el operador al recepcionar el reclamo anota que recepciona como anexos del formulario de reclamo 14 folios.

Así también, en el Caso 10, reclamo MLC-00065-0004302-2018, Resolución N° RMA-CC-0004302-2018-P, el usuario señala, “(...) adjunto foto, pantallas para mejor ilustración”. Evidencia de los medios de prueba, se tiene que, al haberse presentado el reclamo vía web, consta el archivo adjunto conteniendo 4 pantallazos de teléfono celular.

De otro lado, si bien en los demás reclamos no se advierte que se haya ofrecido físicamente medio probatorio, este ha sido solicitado al operador para su actuación de oficio, lo cual es congruente con la naturaleza de los reclamos de calidad e idoneidad en la prestación del servicio, en donde las evidencias en su mayoría (conforme se detalla en la relación de medios probatorios aprobados por el TRASU en la Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL) se generan en el sistema de la empresa operadora.

Por ejemplo, en el Caso 15, reclamo N° 180063073, Resolución N° DAC-REC-R/DYN-4014-18, el usuario señala, “(...) durante en el mes de enero y meses

anteriores ha tenido constantes problemas con el (...) los mismos que fueron reportados en las fechas: 06/01/2018, 08/01/2018, 13/01/2018 y 17/01/2018, los cuales cuentan con sus respectivos códigos de reporte”.

De lo citado, en ningún caso los operadores en sus resoluciones han actuado los medios probatorios ofrecidos, tampoco han justificado la no admisión de los mismos; si bien, hemos indicado que no es obligación de la empresa operadora actuar un medio de prueba cuando es ofrecido por el reclamante, no le quita el deber de sustentar razonadamente los fundamentos de su decisión para no actuarlos. Ahora, su actuación u no actuación, no significa que el operador necesariamente tenga que cambiar el sentido de la resolución, pues la valoración de la información que aporte se encuentra indudablemente a criterio del operador, pudiendo ser discutido en un recurso de apelación sobre el fondo. Por lo que la finalidad de la norma es que el operador, de alguna forma, brinde una respuesta al usuario no solo de su pretensión sobre el fondo sino también de los medios de probatorios que ha ofrecido; de lo contrario, no tendría sentido de que la norma faculte al administrado ofrecer medios de prueba para acreditar su pretensión si su actuación está supeditado a una decisión antojadiza de la entidad administrativa. Situación que resulta extraña al debido procedimiento, a la tutela jurisdiccional efectiva, al derecho de densa, por ende, al orden constitucional²¹.

De otro lado, respecto a la argumentación y/o solicitud concreta, requisito indispensable para la admisibilidad de un reclamo, conforme a lo estipulado en el numeral 4 del artículo 49° del Reglamento, debemos admitir que todos los reclamos de las resoluciones estudiadas se encuentran argumentados, claro está, unos más que otros, como es el Caso 11, en la que el reclamo ha sido debidamente fundamentado y sustentado; empero, la resolución, entre otros, carece de un razonamiento lógico entre el medio probatorio actuado y las conclusiones arribadas, por ende, de una debida motivación.

²¹ **Sentencia del Tribunal Constitucional Exp. N° 03891-2011-PA/TC** .- Como ha tenido oportunidad de establecer este Tribunal en más de una oportunidad, el derecho al debido proceso previsto por el artículo 139.3° de la Constitución Política del Perú, aplicable no sólo a nivel judicial sino también en sede administrativa e incluso entre particulares, supone el cumplimiento de todas las garantías, requisitos y normas de orden público que deben observarse en las instancias procesales de todos los procedimientos, incluidos los administrativos y conflictos entre privados, a fin de que las personas estén en condiciones de defender adecuadamente sus derechos ante cualquier acto que pueda afectarlos (Fundamento 12).

Por lo tanto, objetivamente podemos afirmar que, la debida motivación de las resoluciones en reclamos de calidad e idoneidad en la prestación del servicio móvil, si están relacionados con el ofrecimiento de medios probatorios por el usuario reclamante, toda vez que los operadores no fundamentan en absoluto sus decisiones para no actuarlos; situación que vulnera el derecho a un debido procedimiento, el derecho de defensa, la tutela jurisdiccional efectiva, por ende, al orden constitucional.

4.3. Consecuencias de la falta de motivación de las resoluciones de primera instancia en reclamos de calidad e idoneidad en la prestación del servicio de telefonía móvil

La debida motivación además de ser una garantía y a la vez un derecho del justiciable frente a la arbitrariedad, tiene por finalidad garantizar que las resoluciones no se encuentren justificadas en meras afirmaciones sino en datos objetivos que proporciona el ordenamiento jurídico o los que se derivan del caso; es decir, garantizar al justiciable que la decisión que ha obtenido (sea o no favorable a sus intereses), es producto de un razonamiento correcto, en el que además se han tomado en consideración los valores y principios que gobiernan la vida en sociedad, y que se encuentran contemplados en la ley, dando lugar a una decisión socialmente aceptable y objetivamente justa, lo cual pueda conocerse al revisar los fundamentos de lo decidido (Pérez, s.f, p. 2).

A nuestro criterio y en el contexto de la presente investigación, la debida motivación de las resoluciones, implica el derecho del usuario de conocer las razones de la decisión del operador, y como tal a obtener una resolución fundada en derecho, lo cual le permitirá estar en condiciones de exigir que sus conflictos e intereses o incertidumbres sean resueltos a través de un proceso en el que se respeten garantías procedimentales mínimas, concluyendo con una decisión objetivamente justa, aun cuando no necesariamente sea favorable al interés del usuario, de modo que con conocimiento de la causa, pueda consentir o impugnar dicha decisión.

Entonces con tales aclaraciones, veremos qué consecuencias acarrea una resolución que carece de motivación, independientemente de la condición prevista en el artículo 33 del Reglamento, en la que se sanciona declarando fundado el recurso de apelación a favor del usuario apelante.

4.3.1. Consecuencias procedimentales para el usuario

Para tener un mejor alcance sobre las consecuencias que podría generar una resolución dentro del procedimiento de reclamo de los servicios públicos de telecomunicaciones, debemos tener presente que al igual que cualquier otro procedimiento administrativo las etapas son precluyentes sujetos a plazo, es por ello que resulta importante que el usuario conozca el procedimiento en sus diferentes etapas.

Por ejemplo, el procedimiento de reclamo inicia con la presentación escrita, presencial, por teléfono o por web del reclamo por cualquier materia reclamable, previsto en el artículo 28° del Reglamento. En el caso de los reclamos por calidad e idoneidad del servicio, es necesario que el usuario identifique y detalle el problema específico, de tal manera que permita al operador delimitar claramente los hechos y pretensión concreta; siendo este un requisito de admisibilidad del reclamo en primera instancia y en caso de no advertirse tal deficiencia su nulidad en segunda instancia, conforme lo ha previsto el Tribunal²².

Los fundamentos de hecho y de derecho adicionales que pudieran ser proporcionados por el usuario le permitirían justificar de mejor manera el motivo por el que se debe resolver a su favor; es por ello que una decisión del operador que se pronuncie respecto de una petición con una pretensión confusa, poco clara, acompañada de argumentos imprecisos, probablemente no se ajuste a derecho, a lo realmente pretendido por el usuario ni responda a los motivos que ocasionaron la presentación de dicha petición. Por ello, en estos casos lo que corresponde a la empresa operadora es requerir al administrado las precisiones respectivas a fin de fundamentar adecuadamente su decisión (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTEL, Considerando 54 y 55).

Sin perjuicio de la nulidad que podría acarrear una resolución de primera instancia por incumplimiento de los requisitos previstos en el artículo 49 del

²² **Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTEL.** - (...) cuando este Tribunal advierta del expediente de reclamo que no se ha observado la declaración de inadmisibilidad del reclamo al que atañe el recurso elevado, cuando corresponda, declarará la nulidad de la resolución de primera instancia y ordenará a la empresa operadora que se tramite el reclamo, conforme con las normas del procedimiento regular (Considerando 70).

Reglamento (motivo del reclamo y solicitud concreta), lo cual no es materia de estudio en la presente investigación; no obstante, puede constituirse en casual para no motivar adecuadamente una resolución, aunque en un caso concreto si el operador no se empeña en delimitar claramente los hechos y pretensión concreta del reclamo, dejará pasar por desapercibido tal exigencia y terminará por no justificar su decisión, como se ha advertido en la presente investigación, en la que aun habiéndose detallado el motivo del reclamo y ofrecido medios probatorios los operadores no han motivado sus resoluciones, pues las resoluciones en su mayoría solo resultan ser una plantilla que siempre se usa para las mismas materias de reclamo (Chávez & Jacobo, 2018, p. 62).

En ese sentido, una de las consecuencias procedimentales que tiene una resolución sin motivación, es que no existe dentro del procedimiento de reclamo el recurso de nulidad por falta de motivación de una resolución, toda vez que el artículo 33 del Reglamento ha señalado que, “el recurso de apelación presentado contra una resolución de primera instancia que no se encuentre debidamente motivada, será declarado a favor del usuario por el TRASU”. Es así que, la falta de motivación de una resolución de primera instancia solo podrá ser verificada de oficio o ha pedido en una segunda instancia a través de un recurso de apelación.

Ahora, sobre el recurso de apelación el artículo 58° de la citada norma señala que, el plazo para interponer un recurso de apelación es de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación al usuario de la resolución de primera instancia. Siendo así, en su artículo 58-A sanciona con la improcedencia del recurso, si éste es presentado excediendo el plazo establecido. Es decir, la única oportunidad que tiene el usuario para cuestionar la falta de motivación de una resolución es de quince (15) días hábiles, a través de un recurso de apelación; ya que se prohíbe dentro de este procedimiento, la interposición de un recurso de reconsideración en primera instancia.

Trayendo a colación lo antes mencionado, el problema en sí, no es el procedimiento como tal, sino que, dada la naturaleza del contenido de reclamo, si una resolución no contempla lo que realmente ha cuestionado el

usuario, tampoco justifica por qué no se actuaron los medios de prueba ofrecidos por el usuario, y a pesar de ello no se conoce la información que aportan los medios de prueba actuados por el operador, no se conoce en que precepto legal se sustenta el análisis del caso y la misma decisión, con el ingrediente que la resolución sea redactada utilizando tecnicismos; cómo podríamos pensar que el usuario está obligado a conocer mínimamente tales detalles para consentir o impugnar una resolución. Ante ello, no debemos olvidar que estamos ante un proceso cuya pretensión no busca una recompensa económica, precisamente por esta razón, no es obligatorio la presencia de un abogado en el proceso. Por lo que, no hay duda que el usuario en ese contexto, se encuentra en un estado de indefensión grave, siendo insuficiente las medidas procedimentales que el Reglamento contempla en un reclamo.

Por lo tanto, esta situación generada por el operador, conlleva a un estado de indefensión al usuario, pues se carga sobre él la obligación de conocer a detalle, criterios técnico legales que le permitan en buena cuenta impugnar la resolución; ya que vencido el plazo de apelación el usuario se encontrará inerme o desamparado, es decir, sin medios jurídicos para solicitar en una segunda instancia la posibilidad de revisión de su reclamo, con la cual la vulneración del derecho a una decisión debidamente motivada será irresarcible.

Respecto a nuestro análisis, muchos podrían referir que ese problema se encontraría superada debido a que las empresas operadoras están obligadas a brindar información al usuario para presentar reclamo, recursos, así como los requisitos instancias y plazos (Artículo 15° del Reglamento). No obstante, Chávez & Jacobo (2018) en la tesis: “El debido procedimiento administrativo y la información de las empresas operadoras de telecomunicaciones a usuarios del distrito de San Borja 2017-2018”, señalan que de un total de treinta (30) usuarios encuestados el 93% consideran que las empresas operadoras brindan información deficiente, por no ser conocedores de cómo y qué tipos de recursos deben de ser planteados para que no afecte el adecuado desarrollo del procedimiento, por lo que este conllevaría a que no existan condiciones mínimas para que el usuario pueda seguir un debido

procedimiento administrativo, dejándolo así en un estado de vulnerabilidad y desventaja (pp. 82-83).

Consideramos que dicha afirmación objetivamente ha sido respaldada por la presente investigación, ya que hemos podido constatar que de quince (15) reclamos, diez (10) fueron presentados con la ayuda de un asesor de la empresa operadora, esto es presencialmente en un centro de atención o vía call center; sin embargo, si bien cumplen con los requisitos de admisibilidad tienen ciertas deficiencias.

En consecuencia, la falta de motivación de una resolución en primera instancia, tiene como efecto la necesidad de un recurso de nulidad, presentación tardía del recurso de apelación, consentimiento de una decisión administrativa sin conocer la causa, y porque no decir, un estado de indefensión al usuario con la subsecuente vulneración del derecho a una decisión debidamente motivada de carácter irresarcible.

4.3.2. Consecuencias procedimentales para el operador

A efectos de no caer en redundancia sobre al procedimiento de reclamo y plazos procesales, los cuales ya fueron detallados en el subtítulo precedente, es que nos limitaremos a desarrollar en concreto que ocurre si el operador no motiva sus resoluciones.

En primer término, conforme lo estipula el artículo 33° del Reglamento, en caso el usuario interponga un recurso de apelación en la cual cuestione u no la falta de motivación de la resolución, el Tribunal deberá verificar antes de resolver el fondo, si dicha resolución se encuentra debidamente motivada. En ese sentido, el Tribunal, en la Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, ha establecido que, la consecuencia derivada del incumplimiento del deber de motivación de las resoluciones emitidas en primera instancia es que el Tribunal declare fundados los recursos de apelación presentados en contra de dichas resoluciones; siempre y cuando el reclamo y el recurso cumplan con los requisitos previstos en el Reglamento (Considerando 41 y 42).

De otro lado, si el usuario no presente recurso de apelación contra la resolución que carece de motivación, sin importar el sentido de la misma, este

quedará consentida transcurrido el plazo para su impugnación. Siendo así, el recurso de apelación posterior deberá ser declarado por el TRASU improcedente. Entonces, es ahí donde radica la importancia, si se quiere, del beneficio del operador para no motivar una resolución, considerando que en la práctica hemos advertido que las resoluciones carecen extremadamente de una debida motivación, comenzando porque en una misma resolución se altera los hechos alegados por el usuario, tampoco se justifica la razón de no haber actuado los medios de prueba ofrecidos por el usuario, no se conoce la información que aportan los medios de prueba actuados por el operador, no se conoce en que precepto legal se sustenta el análisis del caso y la decisión final, entre otros aspectos.

En definitiva, tanto en el primer supuesto como en el segundo, la falta de motivación de la resolución para el operador, pone fin a un procedimiento de reclamo, declarando fundado el recurso de apelación o consintiendo la decisión, aunque en este último resulte arbitraria.

4.3.3. Responsabilidad administrativa para el operador

Respecto a la responsabilidad administrativa del operador, tal como hemos visto, el artículo 33° del Reglamento, es el único artículo que hace mención a la debida motivación, estableciendo que por su incumplimiento el TRASU deberá declarar fundado el reclamo ante un recurso de apelación.

En ese contexto, el artículo 87° de la norma referenciada, que establece el régimen de infracciones y sanciones, en el Anexo 1, Ítem 24, señala:

La empresa operadora que no cumpla con: (i) motivar sus resoluciones, indicando expresamente los hechos relevantes al caso y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados, así como su correspondiente valoración, (ii) señalar las normas legales aplicadas al caso, y (iii) suscribir las resoluciones por el funcionario responsable; incurrirá en infracción leve (subrayado propio).

De lo citado se puede colegir, que la falta de motivación de las resoluciones en primera instancia por falta de indicación expresa de los hechos relevantes al caso y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados, así como su correspondiente valoración, o por no señalar las normas legales

aplicadas al caso, son pasibles de sanción, pues se encuentran tipificado como infracción en el Reglamento. No obstante, la Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTTEL, que instaura las características de la actuación probatoria del procedimiento de reclamos de usuarios, establece cierta excepción para su aplicación, toda vez que si un usuario ofrece o solicita la actuación de determinadas pruebas, no necesariamente se sancionará a la empresa operadora por la falta de actuación del medio probatorio solicitado, siempre y cuando sustente razonadamente los fundamentos de su decisión y concurren, en el caso concreto, otros medios probatorios relevantes (Artículo Primero, Ítem v).

Al respecto, el Tribunal en la misma Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL, al resolver el recurso de apelación contra la Resolución N° 767-R-A-071099-19-P, si bien declara fundado el recurso por falta de motivación de la resolución, en el extremo “cobro del servicio Trio Fijo y reconexión mediante el recibo de abril de 2019”, no se dispone la apertura de algún expediente de sanción, pese a que para llegar a dicha conclusión sostiene: se ha omitido mencionar el argumento expuesto por el reclamante, no ha precisado cuál fue la información que obtuvo de dicho medio probatorio, no especifica cuáles serían los otros medios probatorios, no ha hecho mención a los artículos aplicables al presente caso, no expone el razonamiento lógico empleado para arribar a la conclusión, entre otros.

En definitiva, según las infracciones y sanciones que establece el Reglamento, si existe responsabilidad administrativa para el operador por la falta de motivación de sus resoluciones, los cuales están catalogadas como infracción leve.

Por lo tanto, las consecuencias de la falta de motivación de las resoluciones de primera instancia son: presentación tardía del recurso de apelación, consentimiento de una decisión administrativa sin conocer la causa, estado de indefensión al usuario con la subsecuente vulneración del derecho a una decisión debidamente motivada de carácter irresarcible y pone término al procedimiento de reclamo consintiendo la decisión, aunque resulte arbitraria.

4.4. Las acciones implementadas por el Osiptel ante la excesiva falta de motivación de las resoluciones de primera instancia en reclamos de calidad e idoneidad en la prestación del servicio de telefonía móvil

La protección del consumidor y/o usuario es una obligación del Estado, pues sobre él concluye el círculo económico, y es la parte más débil de la relación contractual entre operador y usuario. En así que, el artículo 65° de la Constitución Política establece que, “el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado (...)”.

Asimismo, el Tribunal Constitucional en la sentencia recaída en el Expediente N° 3315-2004-AA/TC, señala, “(...) el consumidor o usuario deviene en el fin de toda actividad económica; es decir, es quien concluye el círculo económico satisfaciendo sus necesidades y acrecentando su bienestar a través de la utilización de los productos y servicios ofertados en el mercado” (Fundamento 7).

Trayendo a colación lo citado, podemos deducir que la función del Estado no solo es velar por el bienestar del usuario, sino que a través de su función normativa regularlas y al mismo tiempo establecer los procedimientos mediante los cuales el administrado pueda hacer prevalecer su derecho a través de la tutela jurisdiccional efectiva. En efecto, en el caso de los servicios públicos de telecomunicaciones, corresponde al Osiptel asumir dicha función tuitiva, pues tiene la facultad de dictar en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos de telecomunicaciones, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las operadoras y usuarios (Reglamento de Organizaciones y Funciones del Osiptel. Artículo 4°).

Bajo esta premisa, es preocupante que el Osiptel no haya implementado las acciones respectivas sobre la vulneración del derecho a obtener una resolución debidamente motivada, más aún, si este problema ocurre con normalidad en la vida cotidiana del usuario ante un reclamo de calidad e idoneidad en la prestación del servicio en telefonía móvil, los cuales en reiteradas oportunidades fueron conocidas, por la hoy tesista, cuando se desempeñaba como practicante en la Oficina Desconcentrada de Osiptel – Amazonas. Pues objetivamente, hemos demostrado en la presente

investigación que del 100% de resoluciones el 93.33% carecen de una debida motivación, situación que resulta alarmante, ya que de quince (15) resoluciones uno estará motivada.

Al respecto, Chávez & Jacobo (2018), señalan que el Osiptel no ha tomado medidas a fin de evitar que se respeten las garantías de protección al usuario, en la medida que no existen resoluciones debidamente motivadas por la información deficiente con la que cuentan los asesores y porque se restringe la información con respecto al estado de algún trámite, expediente, es por ello, que los usuarios se sienten desprotegidos y no ven a este organismo como protector de sus derechos (p. 83).

Si bien, el TRASU ha establecido precedente de observancia obligatoria en la que desarrolla el contenido del artículo 33° del Reglamento, en lo que respecta a la debida motivación (Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL), este es de carácter procedimental, lo cual podrá ser útil en la medida que el usuario interponga un recurso de apelación; no obstante, el problema radica en aquellos usuarios que producto de una resolución arbitraria se verán limitados para entender el sentido de la resolución, con mínimas probabilidades para impugnar o consentir la decisión con conocimiento de la causa. Pues la idea, de exigir a los operadores que motiven sus resoluciones, a través del orden operativo, no busca cambiar el sentido de la decisión, pues a lo mejor el operador tiene la razón, sino que se fundamente y detalle las razones por las cuales se ha llegado a una determinada conclusión, solo así habrase garantizado el derecho a un debido procedimiento de reclamo.

En efecto, más que un lineamiento de aplicación normativa, es necesario garantizar la tutela jurisdiccional efectiva al usuario, propiciando que durante el desarrollo del proceso no caiga en un estado de indefensión, como se advierte en las resoluciones que fueran materia de estudio.

De otro lado, durante el año 2018 en la cual tuvo lugar los reclamos materia del presente estudio, no se registra ninguna sanción por parte del Osiptel a las empresas operadoras por falta de motivación de sus resoluciones, es decir, no se ha aplicado lo previsto en el Ítem 24 del Anexo 1, en cual cataloga como una infracción leve la conducta del operador.

En suma, el Osiptel frente a la excesiva falta de motivación de las resoluciones de primera instancia en los reclamos de calidad e idoneidad en la prestación del

servicio de telefonía móvil, no ha establecido ninguna acción que tenga por efecto garantizar un debido procedimiento de reclamo, lo cual vulnera el derecho a la tutela jurisdiccional efectiva, generando desconfianza al usuario a iniciar un procedimiento de reclamo, en la que no se tendrá en cuenta sus alegaciones mucho menos sus medios de prueba.

4.4.1. *Alternativas aplicables ante la falta de motivación de las resoluciones*

Habiendo probado objetivamente que las empresas operadoras no motivan sus resoluciones, al mismo tiempo que la participación del ente regulador no ha sido efectiva para frenar este tipo de arbitrariedades –considerando que dicha conducta está tipificada como infracción–, es necesario proponer algunas alternativas prácticas para no causar estado de indefensión al usuario.

4.4.1.1. *Revisión de oficio de las resoluciones que no fueron impugnadas*

El problema de la falta de motivación de las resoluciones, tal como ha sido delimitada en la presente investigación, se origina en el momento que el operador delimita los hechos y la pretensión del usuario, pues de ello dependerá que se identifiquen concretamente que medios de prueba se deben actuar para constatar el problema, orientar la discusión y justificar a través de un remozamiento lógico la decisión. Entonces, si el error en la mayoría de resoluciones hace que ésta sea totalmente confusa y en algunos casos requiere que el usuario conozca no solo el procedimiento (plazos), sino también, esté en la posibilidad de realizar un análisis técnico jurídico de la casusa debido a la materia de reclamo. Esto debido a que la mayoría de las evidencias sobre la calidad y operatividad del servicio se generan en el sistema de la empresa operadora. Por consiguiente, la solución total no puede plantearse desde una óptica del recurso de apelación, pues escalar a esta etapa del procedimiento de reclamo, implicará que el usuario sepa diferenciar entre decisión motivada y no motivada mínimamente, lo cual disminuye las posibilidades de continuar con el reclamo.

En ésta línea de razonamiento, el TRASU puede fiscalizar las resoluciones que hayan sido declaradas infundadas y verificar si éstas han sido debidamente motivadas, claro está no para revocarlas en favor del usuario,

sino como una acción de supervisión, lo cual permitiría constatar si el operador ha cumplido con el orden normativo y al mismo tiempo, de ser el caso, iniciar el procedimiento de sanción por su incumplimiento, de modo que el control de la motivación de las resoluciones no solo se realice en segunda instancia ante un recurso de apelación, sino que de oficio y/o a solicitud de parte pueda ser verificado en primera instancia.

Para la aplicación de la propuesta bastaría dar un vistazo al artículo 83 del Reglamento, el cual señala: “De oficio y/o a solicitud y/o denuncia de un usuario, la Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal evaluará el cumplimiento de una resolución emitida por la empresa operadora o por el TRASU”.

Como se puede apreciar, la normativa faculta al Secretaria Técnica Adjunta del Tribunal a verificar el cumplimiento de las resoluciones de las operadoras de oficio y/o pedido de parte; por lo que está misma acción serviría para verificar si las resoluciones infundadas en primera instancia se encuentran motivadas. Siendo así, el procedimiento de supervisión y/o verificación tendría el mismo tratamiento procedimental previsto en el segundo párrafo del artículo 83 del Reglamento.

De aplicarse la propuesta normativa, otorgaría seguridad jurídica al usuario, pues las posibilidades de una decisión sin motivación serían mínimas, pues el filtro para garantizar el derecho del usuario a obtener de la entidad administrativa una decisión debidamente motivada –en el marco de un debido procedimiento–, no estará reducido a un recurso de apelación, sino que podrá ser sometido a revisión posterior y verificarse el cumplimiento del orden normativo.

V. CONCLUSIONES

- Se ha determinado que las empresas operadoras no cumplen con la debida motivación en las resoluciones de primera instancia en los reclamos de calidad de los servicios de telefonía móvil, Chachapoyas 2018; toda vez que no se realiza una delimitación concreta de los hechos alegados por el usuario, no se detalla los resultados de los medios de prueba, no se identifica la norma expresa, aplicándose con ello un análisis somero y en algunos casos fuera de contexto de los argumentos del reclamo, situación que causa estado de indefensión al usuario al momento de impugnar o consentir el acto administrativo.
- Las empresas operadoras no garantizan el cumplimiento del Reglamento en los reclamos de calidad de los servicios de telefonía móvil, respecto a la debida motivación de las resoluciones, pues del total de resoluciones estudiadas el 93% carecen de justificación interna, es decir, no cuentan una delimitación concreta de los hechos alegados por el usuario, no se detalla los resultados de los medios de prueba, no se identifica la norma expresa aplicado al caso concreto, requisitos característicos de una debida motivación.
- Si existe relación entre los medios de prueba ofrecidos por el reclamante y la debida motivación de las resoluciones en los reclamos de calidad de los servicios de telefonía móvil; toda vez que los operadores no fundamentan en absoluto sus decisiones al no actuarlos en el proceso, situación que vulnera el derecho a un debido procedimiento, el derecho de defensa, la tutela jurisdiccional efectiva, por ende, al orden constitucional.
- Las consecuencias de la falta de motivación de las resoluciones en los reclamos de calidad de los servicios de telefonía móvil, son: (i) presentación tardía del recurso de apelación, (ii) consentimiento de una decisión administrativa sin conocer la causa, (iii) estado de indefensión al usuario con la subsecuente vulneración del derecho a una decisión motivada de carácter irresarcible, y, (iv) termino al procedimiento de reclamo consintiendo la decisión, aunque resulte arbitraria.
- Ante la falta de motivación de las resoluciones en los reclamos de calidad de los servicios de telefonía móvil, el Osiptel no ha establecido acciones que tenga por efecto garantizar un debido procedimiento de reclamo, lo cual vulnera el derecho a la tutela jurisdiccional efectiva, generando desconfianza al usuario ante las decisiones arbitrarias del operador.

VI. RECOMENDACIONES

- Las empresas operadoras deben capacitar a sus asesores encargados de resolver los reclamos de los usuarios, en lo concerniente al marco normativo, procedimientos administrativos y casuística del TRASU, sobre la debida motivación de las decisiones administrativas.
- Aplicar los criterios de la presente investigación en otras materias reclamables que permitan corroborar si las resoluciones se encuentran debidamente motivadas.
- El Osiptel debe ampliar las facultades de la Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal, en torno al artículo 83° del Reglamento, para revisar de oficio y/o pedido de parte si las resoluciones de primera instancia que hayan sido declaradas infundadas se encuentran debidamente motivadas.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Añazero, F. (2016). *Como elaborar una tesis universitaria*. Lima – Perú. R&F publicaciones y servicios S.A.C.
- Ávila, R. (2001). *Metodología de la Investigación*. Perú - Lima: Edición Estudios y Ediciones R.A.
- Chávez, K, & Jacobo, M. (2018). *El debido procedimiento administrativo y la información de las empresas operadoras de telecomunicaciones a sus usuarios del distrito de San Borja 2017-2018*. Lima: Universidad Autónoma del Perú. URI: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/596>
- Condori, A. (2016). *El procedimiento administrativo de reclamos en la EPS. Seda Cusco – Sunass y la vulneración del derecho fundamental al debido procedimiento administrativo*. Cusco: Universidad Andina de Cusco. Recuperado de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/637/3/Alexander_Tesis_bachiller_2016.pdf
- Constitución Política del Perú de 1993 (2017). Lima: Juristas Editores.
- Decreto Supremo N° 008- 2001-PCM. *Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones*. Lima: Sistema Peruano de Información Jurídica.
- Decreto Supremo N° 020-2007-MTC. *Reglamento del Texto único Ordenado de la ley de Telecomunicaciones*. Lima: Sistema Peruano de Información Jurídica.
- Directiva N° 002-96-MTC/15.17. *Procedimientos de Inspección y de Requerimiento de Información en Relación al Secreto de las Telecomunicaciones y la Protección de Datos*. Lima: Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta ed. México. McGRAW-WILL.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 (Decreto Supremo N 004-2019-JUS). *Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima: Sistema Peruano de Información Jurídica.
- Ley N° 29571 (2010). *Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Lima: Sistema Peruano de Información Jurídica.

- Ley N° 27332. *Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos*. Recuperado de: <http://www2.osinerg.gob.pe/MarcoLegal/docrev/LEY-27332-CONCORDADO.pdf>
- Meza, S. (2018). *Acumulación de saldo en los servicios móvil postpago limitado no regulado en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso del Servicio Público de Telecomunicaciones y la libertad de elección y pago equitativo por el servicio*. Amazonas – Perú: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. URI: <http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/1669>
- Normas APA (2020). Guía Resumen del Estilo APA 7ma Edición. Recuperado de http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portaIIG/home_15/recursos/2020/documentos/27022020/normasapa-7.pdf
- Ordóñez, O. (2011). *El Debido Procedimiento Administrativo en los Organismos Regulares*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/323343063.pdf>
- Osiptel, (s.f.). *Marco Normativo de Protección de Derechos de Usuarios*. Lima: Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, Visitado el 10/10/2020. Recuperado de https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Publicaciones/Proteccion_de_los_derechos.pdf
- Pérez, J. (s.f.). *La Motivación de las Decisiones Tomadas por Cualquier Autoridad Pública*. Derecho y Cambio Social. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5496561>
- Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTTEL. *Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones*. Lima: Sistema Peruano de Información Jurídica.
- Resolución de Consejo Directivo N° 048-2017-CD/OSIPTTEL. *Norma que Modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones*. Lima: Sistema Peruano de Información Jurídica.

- Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTTEL. Norma que Aprueba Medidas Extraordinarias Relacionadas al Procedimiento de Atención de Reclamos de Usuarios. Lima: Sistema Peruano de Información Jurídica.
- Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTTEL. *Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones*. Lima: Sistema Peruano de Información Jurídica.
- Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTTEL. *Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones*. Lima: Sistema Peruano de Información Jurídica.
- Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTTEL. *Reglamento General de Tarifas*. Lima: Sistema Peruano de Información Jurídica.
- Resolución N° 01 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (2015). *Reclamo: Calidad e idoneidad en la Prestación del Servicio*. Expediente N° 04819-2015/TRASU/ST-RA. Recuperado de <https://www.osiptel.gob.pe/articulo/exp-04819-2015-trasu-st-ra>
- Resolución N° 01 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (2012). *Reclamo: Calidad e idoneidad en la Prestación del Servicio*. Expediente N° 4961-2012/TRASU/ST-RA. Recuperado de https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Procedimiento_Reclamos/Jurisprudencia/Exp-04961-2012-TRASU-ST-RA.pdf
- Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTTEL del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (2020). *Precedente de Observancia Obligatoria que Interpreta la Aplicación del Artículo 33 del Reglamento de Reclamos*. Expediente N° 0032112-2019/TRASU/ST-RA. Recuperado de <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2020/09/RESOLUCI%C3%93N-0064487-2020-TRASU-OSIPTTEL-LP-.pdf>
- Sentencia del Tribunal Constitucional (2005). *Caso: Yeny Zoraida Huaroto Palomino*. Expediente N° 0091-2005-PA/TC. Recuperado de <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2006/00091-2005-AA.html>

- Sentencia del Tribunal Constitucional (2008). *Caso: Giuliana Flor de María LLamoja Hilares*. Expediente N° 00728-2008-PHC/TC. Recuperado de <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2008/00728-2008-HC.pdf>
- Sentencia del Tribunal Constitucional (2006). *Caso: Caja de Beneficios y seguridad Social del Pescador*. Expediente N° 1480-2006-AA/TC, Recuperado de <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2007/01480-2006-AA.pdf>
- Sentencia del Tribunal Constitucional (2012). *Caso: César José Hinojosa Pariachi*. Expediente N° 3891-2011-RA/TC. Recuperado de <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2013/01034-2013-AA.pdf>
- Sentencia del Tribunal Constitucional (2004). *Caso: Agua Pura Rovic S.A.C.* Expediente N° 3315-2004-AA/TC. Recuperado de <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/03315-2004-AA.html>
- Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (2016). *Lineamientos en Materia de Apelaciones – Facturación de servicios de Telefonía Fija aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios*. Resolución N° 02-2015-LIN-RA/TRASU-OSIPTTEL. Lima: Sistema Peruano de Información Jurídica.
- Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (2016). *Lineamientos en Materia de Quejas aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios*. Resolución N° 01-2015-LIN-RA/TRASU-OSIPTTEL. Lima: Sistema Peruano de Información Jurídica.
- Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (2012). *Relación de Medios Probatorios aprobados por el Tribunal*. Resolución N° 001-2012-LIN-RA/TRASU-OSIPTTEL. Lima: Sistema Peruano de Información Jurídica.
- Urbano, P. (2018). *Ausencia de la Debida Motivación de los Actos Administrativos y su Nulificación Mediante Enjuiciamiento en Sede Jurisdiccional en la Corte Superior de Huaura Año 2017*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. URI: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2396>
- Valdivia, W. (2017). *La motivación y el principio de presunción de licitud en las resoluciones sancionadoras del servicio de administración tributaria de Lima en las infracciones al transporte público de Lima*. Lima: Universidad Cesar

Vallejo. Recuperado de
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15369/Valdivia_JWF.pdf?
sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15369/Valdivia_JWF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Villacorta, A. (2016). *Parámetros y técnicas de la motivación de los actos administrativos sancionadores de ARCOTEL*. Quito – Ecuador: Universidad Central Del Ecuador. Recuperado de
[http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13713/1/T-UCE-013-AB-190-
2017.pdf](http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13713/1/T-UCE-013-AB-190-2017.pdf)

Valladares, C. (2014). *Régimen Sancionador en el Sector de Telecomunicaciones y Cumplimiento del Marco Normativo de Usuarios*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. URI: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/398>

ANEXOS

Validación de Instrumentos

Anexo 1: Solicitud de Sobre: Aprobación de Expertos para Validación de Instrumentos de Investigación de Tesis.



UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
"Año de la Universalización de la Salud"



SOLICITO: Aprobación de expertos para validación de instrumentos de investigación de tesis

SR: BARTON G. SAJAMI LUNA
DECANO DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS

Chachapoyas

MERCEDES HAYDEE ZUMAETA LOZANO, bachiller de la Carrera Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, identificado con DNI N° 70564146, con domicilio real en el Jr. Santa Lucía N° 463 – Chachapoyas; con el debido respeto me presento y digo:

Que, el derecho de petición es irrestricto con cualquier persona y Estado de Derecho, así lo establece el artículo 2° inciso 20 de la Constitución Política del Perú¹; es por ello, que habiéndome acogido al Artículo 55°, inciso a) del Reglamento General para el otorgamiento del Grado de Bachiller y del Título Profesional en la UNTRM; y habiendo aprobado el proyecto de tesis para la obtención del título profesional de Abogada mediante Resolución de Decanato N° 0169-2019-UNTRM/FADCIP; solicito:

PRIMERO: Se apruebe como expertos de validación de instrumentos de investigación, respecto a la tesis titulada: "EL PRINCIPIO DE LA DEBIDA MOTIVACIÓN EN LAS RESOLUCIONES DE PRIMERA INSTANCIA EN LOS RECLAMOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL, CHACHAPOYAS 2018"; a los siguientes expertos:

1. Mg. JOSÉ LUIS RODRÍGUEZ MEDINA

Ocupación: ABOGADO
DNI: 42514490
Cel: 945817373
E-mail: jose.rodriguez@untrm.edu.pe

2. Mg. ELOY ALBERTO CALDERÓN VILLANUEVA

Ocupación: ABOGADO
DNI: 42778084
Cel: 994561198
E-mail: elovalbertoc@gmail.com
elov.calderon@untrm.edu.pe

3. Mg. JYMMY OTONIEL AGUILAR TUESTA

Ocupación: CONTADOR
DNI: 40456474
Cel: 990923168
E-mail: jymmyotoniel22@hotmail.com

¹ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ DE 1993, "Título I de la Persona y la Sociedad: derechos fundamentales de la persona", Fondo Editorial Navarrete, febrero del 2012.



UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
"Año de la Universalización de la Salud"



SEGUNDO: Teniendo en consideración lo antes solicitado, es preciso recalcar que se deberá notificar a los expertos, la ficha del instrumento documental y el formato de evaluación para su respectiva validación, opinión y aprobación; a los correos electrónicos mencionados líneas arriba.

Adjunto

- ✓ Ficha de análisis documental; cuadro de recojo de información respecto al tema de investigación (instrumento de investigación).
- ✓ Formato de informe de opinión y validación del instrumento de la investigación por los expertos.
- ✓ Cuadro matriz de consistencia de la investigación titulada: "El principio de la debida motivación en las resoluciones de primera instancia en los reclamos de calidad de los servicios de telefonía móvil, Chachapoyas 2018".

POR LO EXPUESTO:

A Usted Señor Decano, le pido acceder a mi petición dándole el trámite que corresponde y en su oportunidad declare fundado por ser procedente en derecho.

Chachapoyas, 07 de septiembre de 2020

Bach. MERCEDES HAYDEE ZUMAETA LOZANO
D.N.I: 70564146

Anexo 2: Informe Sobre Validación de Instrumentos: Ficha de Registro y Cuadro de Resumen.



UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
 "Año de la Universalización de la Salud"



INFORME DE OPINIÓN Y VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN DENOMINADA "EL PRINCIPIO DE LA DEBIDA MOTIVACIÓN EN LAS RESOLUCIONES DE PRIMERA INSTANCIA EN LOS RECLAMOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL, CHACHAPOYAS 2018".

I. DATOS GENERALES:

Nombres y apellidos del experto: ELOY ALBERTO CALDERON VILLANUEVA
 Cargo que desempeña: ESPECIALISTA II
 Institución en la que trabaja el experto: CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA
 Autora del instrumento: Bach. Mercedes Haydée Zumaga Lozano

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENA	EXCELENTE
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir exento de ambigüedades.					100%
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento están basado en conductas observables.					95%
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia normativa.					92%
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organización lógica en concordancia con el título y problema.					100%
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					93%
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias de las resoluciones de primera instancia.					90%
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirán analizar, describir, explicar, la motivación de las resoluciones de los reclamos en primera instancia.					98%
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, objetivos e hipótesis.					100%
METODOLOGÍA	Los procedimientos empleados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					98%
PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					100%

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN (%) 96.6%

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación: SI NO

Lugar y fecha: Jasén, 04 de diciembre de 2020


 Mgd. Eloy Alberto Calderón Villanueva
 DNI: 42778084



UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA
 FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
 ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
 "Año de la Universalización de la Salud"



INFORME DE OPINIÓN Y VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN DENOMINADA "EL PRINCIPIO DE LA DEBIDA MOTIVACIÓN EN LAS RESOLUCIONES DE PRIMERA INSTANCIA EN LOS RECLAMOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL, CHACHAPOYAS 2018".

I. DATOS GENERALES:

Nombres y apellidos del experto: Jose Luis Rodriguez Medina
 Cargo que desempeña: Director de la Escuela de Derecho y ciencias Políticas
 Institución en la que trabaja el experto: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza
 Autora del instrumento: Bach. Mercedes Haydee Zumaeta Lozano

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENA	EXCELENTE
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir exento de ambigüedades.					100%
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento están basado en conductas observables.					92%
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia normativa.					95%
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organización lógica en concordancia con el título y problema.					96%
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				80%	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias de las resoluciones de primera instancia.					85%
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirán analizar, describir, explicar, la motivación de las resoluciones de los reclamos en primera instancia.					96%
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, objetivos e hipótesis.					91%
METODOLOGÍA	Los procedimientos empleados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					95%
PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					89%

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN (%)

91.9%

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación: SI NO

Lugar y fecha: Chachapoyas, 07 de diciembre de 2020

Firma: 
 DNI: 42514490
 TELEFONO: 945817373



UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
"Año de la Universalización de la Salud"



INFORME DE OPINIÓN Y VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN DENOMINADA "EL PRINCIPIO DE LA DEBIDA MOTIVACIÓN EN LAS RESOLUCIONES DE PRIMERA INSTANCIA EN LOS RECLAMOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL, CHACHAPOYAS 2018".

I. DATOS GENERALES:

Nombres y apellidos del experto: Jimmy Otoniel Aguilar Tuesta
 Cargo que desempeña: Administrador de Tesorería
 Institución en la que trabaja el experto: Ministerio Público
 Autora del instrumento: Mercedes Haydee Zumaeta Lozano

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

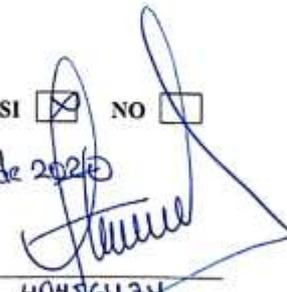
INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENA	EXCELENTE
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir exento de ambigüedades.					100%
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento están basados en conductas observables.					100%
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia normativa.					100%
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organización lógica en concordancia con el título y problema.					100%
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					100%
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias de las resoluciones de primera instancia.					100%
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirán analizar, describir, explicar, la motivación de las resoluciones de los reclamos en primera instancia.					100%
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, objetivos e hipótesis.					100%
METODOLOGÍA	Los procedimientos empleados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					100%
PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					100%

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN (%) 100%

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación: SI NO

Lugar y fecha: Chachapoyas, 09 de diciembre de 2020

Firma: 
 DNI: 40456434
 TELEFONO: 991083968

JIMMY OTONIEL AGUILAR TUESTA
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MAT. N° 128 - AMAZONAS

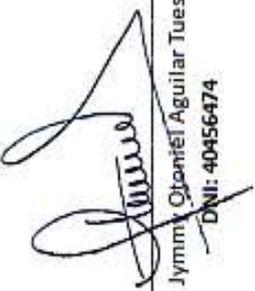
Anexo 3: Ficha de Registro: Recolección de la Información de los Reclamos de Calidad e Idoneidad en la Prestación del servicio de Telefonía Móvil, Usuarios de Chachapoyas – Amazonas.

FICHA DE REGISTRO: RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS DE CALIDAD E IDONEIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL, USUARIOS DE CHACHAPOYAS – AMAZONAS

N°	USUARIO Y/O ABONADO	CÓD. DE ABONADO	EMPRESA OPERADORA	TARIFA	MEDIO DE RECLAMO				CÓD. DE RECLAMO	MATERIA DE RECLAMO	ARGU. DEL RECLAMO	MEDIO PROBATORIO
					A	B	C	D				
1	PEPITO PAZ GUERRA	968563xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Postpago		X			CAL-234376-2018	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	Si
2	JUAN DIAZ MUÑOZ	976856xxx	Eritel Perú S.A.	Prepago	X				107502073	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Si	No
3												
4												
5												
6												
7												
8												

Fuente: Elaboración propia.

Legenda: Código de Abonado = Seis 1eros dígitos del número telefónico. A = Escrito, B = Presencial, C = Teléfono, D = Web.


Mg. Jimmy Olanfeli Aguilar Tuesta
DNI: 40456474


Mg. Eloy Alberto Calderón Villanueva
DNI: 42778084

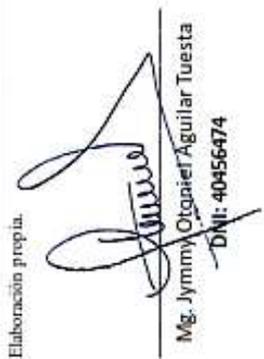

Mg. José Luis Rodríguez Medina
DNI: 42514490

Anexo 4: Cuadro de Resumen: Resumen de la Información Contendida en las Resoluciones de primera Instancia en los Reclamos de Calidad e Idoneidad en la Prestación del servicio de Telefonía Móvil, Usuarios de Chachapoyas – Amazonas.

CUADRO DE RESUMEN: RESUMEN DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LAS RESOLUCIONES DE PRIMERA INSTANCIA DE LOS RECLAMOS DE CALIDAD E IDONEIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL, USUARIOS DE CHACHAPOYAS – AMAZONAS

Nº	CÓD. DE RECLAMO	RESOLUCIÓN	SENT. DE LA RESOLUCIÓN	SUS TETO DE RECLAMO	ANÁLISIS DE LOS HECHOS Y ACTUACIÓN PORRATORIA	SUSTENTO DE LA RESOLUCIÓN	MOTIVACIÓN
1	CAL-234376-2018	RMA-C. CAL234376-2018-P	Infundado	Problemas con la calidad del servicio de internet: internet lento, no carga, intermitente, tiempo aproximado del problema dos semanas. Adjunta test de velocidad de navegación y pantallazos de envía de SMS.	No motivada
2	107502073	SAC-CC/0058761-2018	Infundado	No motivada
3							
4							
5							
6							
7							
8							

Fuente: Elaboración propia.


Mg. Jimmy Otgaier Aguilar Tuesta
DNI: 40456474


Mg. Eloy Alberto Calderón Villanueva
DNI: 42778084


Mg. José Luis Rodríguez Medina
DNI: 42514490

Recolección de la Información

Anexo 5: Llenado de la Ficha de Registro: Consolidado total de resoluciones y reclamos relacionada con la calidad e idoneidad en la prestación del servicio, en usuarios de Chachapoyas – Amazonas, periodo 2018.

FICHA DE REGISTRO: RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS DE CALIDAD E IDONEIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL, USUARIOS DE CHACHAPOYAS – AMAZONAS

Nº	USUARIO Y/O ABONADO	CÓD. DE ABONADO	EMPRESA OPERADORA	TARIFA	MEDIO DE RECLAMO			CÓD. DE RECLAMO	MATERIA DE RECLAMO	ARGU. DEL RECLAMO	MEDIO PROBATORIO
					A	B	C				
1	X X X	935879 xxx	Entel Perú S.A	Postpago		X		107502073	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	SI	NO
2	X X X	X X X	Entel Perú S.A.	Postpago	X			108189266	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	SI	NO
3	X X X	X X X	Vietel Perú S.A	Postpago			X	1166665	Calidad e idoneidad en la prest. del servicio	SI	NO
4	C.S.T	977282 xxx	Telefonica del Perú S.A.A	Postpago		X		CAL-189962-2018	Calidad e idoneidad en la prest. del servicio	SI	NO
5	D.A.G	920598 xxx	Telefonica del Perú S.A.A	Postpago		X		CAL-1589676-2018	Calidad e idoneidad en la prest. del servicio	SI	NO
6	D.C.H	951463 xxx	Telefonica del Perú S.A.A.	Postpago		X		CAL-114997-2018	Calidad e idoneidad en la prest. del servicio	SI	NO
7	E.H.O.J	992335 xxx	Telefonica del Perú S.A.A	Postpago		X		CAL-1595473-2018	Calidad e idoneidad en la prest. del servicio	SI	NO
8	J.M.G.C	980080 xxx	Telefonica del Perú S.A.A	Postpago		X		CAL-1849407-2018	Calidad e idoneidad en la prest. del servicio	SI	NO
9	Y.R.R.C	950025 xxx	Telefonica del Perú S.A.A	Postpago		X		CAL-1610930-2018	Calidad e idoneidad en la prest. del servicio	SI	NO

Fuente: Elaboración propia.

Legenda: Código de Abonado = Seis (seis) dígitos del número telefónico, A = Escrito, B = Presencial, C = Teléfono, D = Web.

FICHA DE REGISTRO: RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS DE CALIDAD E IDONEIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL, USUARIOS DE CHACHAPOYAS - AMAZONAS

N°	USUARIO Y/O ABONADO	CÓD. DE ABONADO	EMPRESA OPERADORA	TARIFA	MEDIO DE RECLAMO			CÓD. DE RECLAMO	MATERIA DE RECLAMO	ARGU. DEL RECLAMO	MEDIO PROBATORIO
					A	B	C				
10	X X X	X X X	Telefónica del Perú S.A.A	Postpago				X	MLC - 00065 - 0004302 - 2018	SI	SI
11	S.M.C	957987XXX	América Móvil Perú S.A.C	Postpago	X				180319376	SI	SI
12	X X X	X X X	América Móvil Perú S.A.C	Postpago			X		180112158	SI	NO
13	X X X	X X X	América Móvil Perú S.A.C	Postpago			X		180128684	SI	NO
14	X X X	982208XXX	América Móvil Perú S.A.C	Postpago	X				180040029	SI	NO
15	R. A. B	949947XXX	América Móvil Perú S.A.C	Postpago	X				180063073	SI	SI
16	M. H. Z. L	986303XXX	América Móvil Perú S.A.C	Postpago	X				180097096	SI	SI
17	X X X	X X X	América Móvil Perú S.A.C	Postpago				X	180247057	SI	NO
18	X X X	X X X	América Móvil Perú S.A.C	Postpago				X	180194826	SI	NO

Fuente: Elaboración propia.

Legenda: Código de Abonado = Seis, Ieros dígitos del número telefónico, A = Escrito, B = Presencial, C = Teléfono, D = Web.

FICHA DE REGISTRO: RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS RECLAMOS DE CALIDAD E IDONEIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL, USUARIOS DE CHACHAPOYAS – AMAZONAS

N°	USUARIO Y/O ABONADO	CÓD. DE ABONADO	EMPRESA OPERADORA	TARIFA	MEDIO DE RECLAMO			CÓD. DE RECLAMO	MATERIA DE RECLAMO	ARGU. DEL RECLAMO	MEDIO PROBATORIO
					A	B	C				
19	X X X	X X X	América Móvil Perú S.A.C	Postpago			X	180401020	Facturación/calidad e idoneidad en la Prestación del servicio	SI	NO
20	X X X	X X X	América Móvil Perú S.A.C	Postpago			X	180399378	Facturación/calidad e idoneidad en la Prestación del servicio	SI	NO
21	X X X	X X X	América Móvil Perú S.A.C	Postpago			X	180400383	Facturación/calidad e idoneidad en la Prestación del servicio	SI	NO
22	X X X	X X X	América Móvil Perú S.A.C	Postpago			X	180399874	Facturación/calidad e idoneidad en la Prestación del servicio	SI	NO
23	X X X	X X X	América Móvil Perú S.A.C	Postpago			X	180194826	Facturación/Calidad e idoneidad en la Prestación del servicio	SI	NO
24	R.A.B	949947XXX	América Móvil Perú S.A.C	Postpago	X			180018478	Facturación/calidad e idoneidad en la Prestación del servicio	SI	NO
25	R.A.B	949947XXX	América Móvil Perú S.A.C	Postpago	X			180146496	Facturación/calidad e idoneidad en la Prestación del servicio	SI	NO
26	R.A.B	949947XXX	América Móvil Perú S.A.C	Postpago	X			180065100	Facturación/calidad e idoneidad en la Prestación del servicio	SI	SI

Fuente: Elaboración propia.

Legenda: Código de Abonado = Seis 1eros dígitos del número telefónico. A = Escrito, B = Presencial, C = Teléfono, D = Web.

CASOS RESALTANTES

Anexo 6: Caso 12, Reclamo N° 180112158, Resolución N° DAC-REC-R/DYN-7230-18, empresa operadora América Móvil Perú S.A.C.



FORMULARIO DE RECLAMO

NUMERO DE RECLAMO: 180112158

Datos del usuario

Nombres del usuario	JHONY		
Apellidos del usuario	CAÑARI INGA		
Tipo de Documento de Identidad	DNI	Nro. de documento de identidad	45864472
Dirección	PS José David Reyna 140 A 100 metros del mercado modelo		
Distrito	CHACHAPOYAS	Provincia	CHACHAPOYAS
Departamento	AMAZONAS		
Autorizó ser notificado en la siguiente dirección de correo electrónico (opcional)	jhocain87@gmail.com		
N° de servicio público móvil (opcional)	921139643		

En caso el reclamo fuera presentado por un representante, completar los siguientes datos:

Nombres del representante			
Apellidos del representante			
Tipo de Documento de Identidad		Nro. de documento de identidad	

Adjuntar el documento que acredite la representación.

Datos del Reclamo

Empresa	América Móvil Perú S.A.C.
Servicio	LLAMADAS
N° ó código del servicio del contrato de abonado	921139643
Monto reclamado	0.00

Marca con un aspa (X) los conceptos que reclama e indicar la información solicitada.

FACTURACIÓN: adjuntar recibo(s) o comprobantes de pago objeto de reclamo o indicar alguna de las siguientes opciones:			
	Nro. del recibo	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento
<input type="checkbox"/>	Cargo fijo		
<input type="checkbox"/>	Minutos adicionales		
<input type="checkbox"/>	Plan tarifario y límites de consumo		
<input type="checkbox"/>	Llamadas de Larga Distancia Nacional (*)		
<input type="checkbox"/>	Llamadas de Larga Distancia Internacional (*)		
<input type="checkbox"/>	Roaming		
<input type="checkbox"/>	Asignación de minutos en servicios prepago		
<input type="checkbox"/>	Otros		
<input type="checkbox"/>	BAJA O DESACTIVACIÓN DEL SERVICIO		
<input checked="" type="checkbox"/>	CALIDAD E IDONEIDAD		
<input type="checkbox"/>	CAMBIO DE NÚMERO / LOCUCIÓN		
<input type="checkbox"/>	COBRO DE SERVICIO		
<input type="checkbox"/>	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA		
<input type="checkbox"/>	DESACUERDO CON EL BLOQUEO DE EQUIPO		
<input type="checkbox"/>	DESBLOQUEO O RESTRICCIÓN DE EQUIPO		
<input type="checkbox"/>	FALTA DE CONSENTIMIENTO PARA LA PORTABILIDAD		
<input type="checkbox"/>	FALTA DE ENTREGA RECIBO/ FACT DETALLADA		
<input type="checkbox"/>	INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO		
<input type="checkbox"/>	INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES DEL SERVICIO		
<input type="checkbox"/>	INSTALACIÓN O ACTIVACIÓN DEL SERVICIO		
<input type="checkbox"/>	MIGRACIÓN / CAMBIO DE PLAN TARIFARIO		
<input type="checkbox"/>	NEGATIVA A ACEPTAR LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD		
<input type="checkbox"/>	NEGATIVA A CONTRATAR (CLIENTES Y NO CLIENTES)		
<input type="checkbox"/>	NEGATIVA A REALIZAR BLOQUEO DE LÍNEA/EQUIPO		
<input type="checkbox"/>	OTROS		

**FORMULARIO DE RECLAMO**

NUMERO DE RECLAMO: 180112158

<input type="checkbox"/>	PORTABILIDAD POR OBLIGACIONES PENDIENTES DE PAGO
<input type="checkbox"/>	RECHAZO DE SOLICITUD DE PORTABILIDAD
<input type="checkbox"/>	SUSPENSIÓN, CORTE O BAJA INJUSTIFICADA
<input type="checkbox"/>	SUSPENSIÓN, CORTE O BAJA SIN MONTO EN DISPUTA
<input type="checkbox"/>	TARJETA DE PAGO FÍSICA O VIRTUALES
<input type="checkbox"/>	TRASLADO DEL SERVICIO
<input type="checkbox"/>	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN

Precisar el motivo del reclamo y en los casos indicados con (*), de ser posible indicar los números telefónicos que se desconocen. Asimismo, de ser el caso, indicar la documentación adicional que presenta.

CLIENTE : LA COBERTURA DE SEÑAL DEL SERVICIO NO ES OPTIMA Y EL DIA DE HOY NO EH CONTADO CON NINGUN TIPO DE SERVICIO EN SUS DISTINTAS COBERTURAS 2G , 3G Y 4G SOBRE LLAMADAS MESANJES E INTERENET POR MAS DE 6 HORAS , EN UNA HORA APROX. DESDE LAS 12 DEL MEDIODIA A 6:30 PM. YA QUE ANTERIORMENTE SUCEDE LO MISMO Y NO VA DE ACUERDO AL PLAN CONTRATADO, YA QUE ME GENERA INCOMODIDADES PARA PODER COMUNICARME CON MI ENTORNO PERSONAL , FAMILIAR Y LABORAL Y ME GENERA PERDIDA ECONOMICAS. ME ENCUENTRO EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS EN AMAZONAS.

Archivos Adjuntos:

Firma

Fecha: 11/02/2018
Punto de Atención: CALL CENTER
POSTPAGO
Código de Agente: E895518
Nombre de Agente: RICHARD QUEA



AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.Á.C.
Órgano de Resolución en Primera Instancia

RESOLUCIÓN N° DAC-REC-R/DYN-7230-18

Lima, 12 de Febrero de 2018

Señor(a) (ita)
Jhony Cañari Inga
jhocain87@gmail.com

Ref.	Línea	:	921139643
	Reclamo	:	180112158

De nuestra mayor consideración:

Aprovechando la ocasión para saludarlo muy cordialmente, queremos agradecerle la oportunidad que nos ha brindado para revisar lo sucedido en su reclamo de Calidad recibido con fecha 11 de Febrero de 2018, esperando atender su disconformidad de la mejor manera posible.

Al respecto, se procedió con la revisión de los medios probatorios correspondientes, "Informe de Operatividad, Detalle de consumos e histórico de suspensiones, cortes y reactivaciones", validándose que el servicio se ha brindado correctamente y de manera pertinente, teniendo con ello la oportunidad de hacer uso del mismo de acuerdo a su plan contratado.

En tal sentido, producto del análisis de los medios de prueba actuados y de conformidad con lo establecido en la normativa aplicable*, le informamos que su reclamo ha sido declarado **Infundado** en Primera Instancia.

Por otro lado, informarle que si Ud. no estuviera conforme con lo resuelto en este reclamo, puede interponer un Recurso de Apelación en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente, a fin de poder remitirlo a la siguiente instancia. Finalmente le recordamos que la presentación de los recursos debe realizarse utilizando los formularios respectivos, los cuales se encuentran a disposición en las oficinas de atención de reclamos o en nuestra página Web www.claro.com.pe.

Antes de despedirnos agradecemos su confianza y preferencia en nuestro servicio, y reiteramos nuestro firme compromiso de trabajar siempre pensando en su satisfacción.

Atentamente,

Jackeline Reyes
Atención Tecnológica
Dirección de Atención al Cliente

JCG/gfc

* Según lo establecido en las Resoluciones de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPEL, N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPEL N° 136-012-CD/OSIPEL y sus modificatorias.

América Móvil Perú S.A.C.
Av. Nicolás Arriola 480, Torre Corporativa
Santa Catalina, La Victoria - Lima 13
Claro.com.pe

Anexo 7: Caso 11, Reclamo N° 180319376, Resolución N° DAC-REC-R/DNR-26547-18, empresa operadora América Móvil Perú S.A.C

Anexo N° 2.2

FORMULARIO DE RECLAMO: SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL



Datos del Usuario

Nombres del usuario	SOFONIAS			
Apellidos del usuario	MEZA CULQUI			
Tipo de documento de identidad	<input checked="" type="checkbox"/> DNI	RUC	CE	
N° del documento de identidad	47628639			
Dirección	Jr. Ayacucho 956 (Oficina de Osiptel - Amazonas)			
Distrito	Chachapoyas	Provincia	Chachapoyas	
Autorizo ser notificado en la siguiente dirección de correo electrónico (opcional)	NO			
N° de servicio público móvil (opcional)	957987950			

En caso el reclamo fuera presentado por un representante, completar los siguientes datos:

Nombres del representante				
Apellidos del representante				
Tipo de documento de identidad	DNI	CE		
N° del documento de identidad				

Adjuntar carta poder simple con firma del usuario.

Datos del Reclamo

Empresa	América Móvil Perú S.A.C.
Servicio	Telefonía Móvil: PREPAGO / POST PAGO
N° o código del servicio o del contrato de abonado	957987950
Monto reclamado	
Código o N° de reclamo	180319376 / 180319376

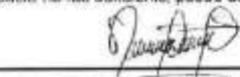
Marcar con un aspa (X) los conceptos que reclama e indicar la información solicitada:

Facturación: Adjuntar recibos(s) objeto de reclamo o indicar alguna de las siguientes opciones:			
N° del recibo	Fecha emisión	Fecha de vencimiento	
<input type="checkbox"/>	Cargo fijo		
<input type="checkbox"/>	Minutos adicionales		
<input type="checkbox"/>	Plan tarifario y límites de consumo		
<input type="checkbox"/>	Llamadas de Larga Distancia Nacional (*)		
<input type="checkbox"/>	Llamadas de Larga Distancia Internacional (*)		
<input type="checkbox"/>	Ofertas y promociones		
<input type="checkbox"/>	Roaming		
<input type="checkbox"/>	Asignación de minutos en servicios prepago		
<input type="checkbox"/>	Otros		
<input type="checkbox"/>	Cobro del Servicio		
<input type="checkbox"/>	Instalación o activación del servicio		
<input type="checkbox"/>	Suspensión o corte del servicio		
<input checked="" type="checkbox"/>	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio		
<input type="checkbox"/>	Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario		
<input type="checkbox"/>	Otros		

Precisar el motivo del reclamo y en los casos indicados con (*), de ser posible, indicar los números telefónicos que se desconocen. Asimismo, de ser el caso, indicar la documentación adicional que presenta.

Presento reclamo por calidad e idoneidad en la prestación del servicio, debido a que tengo constantes problemas de calidad del servicio: cogestión de llamadas (red ocupada), las llamadas no se completan, se escuchan robotizadas, entrecortadas; constantemente me llegan los mensajes del servicio avisame, pese a que mi teléfono se encuentra en todo momento activo y reporta con línea; navegación lenta y por momentos sin acceso a Internet, mensajes en redes sociales que demoran hasta 5 minutos en enviarse, el mismo tiempo tarda para visualizar una imagen, videos y audios que no se descargan, luego reporta verifique su conexión e Inténtelo más tarde. El equipo fue probado con la línea de otros operadores y funciona correctamente, mientras que la línea cuestionada en otros equipos presenta el mismo problema. Sustento lo argumentado en las capturas de pantalla de mi teléfono, que invadencia los problemas de calidad del servicio, los mismos que ofrezco como medios de prueba.

Si el espacio no fue suficiente, puede adjuntar las hojas adicionales que requiera.

Firma:  Fecha: 05-06-2018
 de: 14 folios
 de: [Signature]



DAC-REC-R/DNR-26547-18

Lima, 15 de junio del 2018

Señor:

Sofonias Meza Culqui

Jr Ayacucho 956

Chachapoyas - Chachapoyas - Amazonas

Línea : 957987950

Reclamo : 180319376

De nuestra mayor consideración:

Aprovechamos la ocasión para saludarlo muy cordialmente, queremos agradecerle la oportunidad que nos ha brindado para revisar lo sucedido en su reclamo de Calidad recibido con fecha 05 de Junio de 2018, esperando atender su disconformidad de la mejor manera posible.

Al respecto, se procedió con la revisión de los medios probatorios correspondientes; "Informe de Operatividad, Detalles de Consumo e Histórico de Suspensiones, cortes y reactivaciones", validándose que el servicio se ha brindado correctamente y de manera pertinente, teniendo con ello la oportunidad de hacer uso del mismo de acuerdo a su plan contratado.

En tal sentido, producto del análisis de los medios de prueba actuados y de conformidad con lo establecido en la normativa aplicable¹ le informamos que su reclamo ha sido declarado **Infundado** en Primera Instancia.

Por otro lado, informarle que si Ud. No estuviese conforme con lo resuelto en ese reclamo, puede interponer un Recurso de apelación en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles e notificada la presente, a fin de poder remitir a la siguiente instancia. Finalmente le recordamos que la presentación de los recursos debe realizarse utilizando los formularios respectivos, los cuales se encuentran a disposición en las oficinas de atención de reclamos o en nuestra página Web www.claro.com.pe.

Antes de despedirnos agradecemos su confianza y preferencia en nuestro servicio, y reiteremos nuestro firme compromiso de trabajar siempre pensando en su satisfacción.

Atentamente,



Cristina Vargas
Supervisora de Solución de Reclamos
Dirección de Atención al Cliente

JSE/gvit

Anexo 8: Caso 5, Reclamo N° CAL-1589676-2018, Resolución N° RMA-C-CAL1589676-2018-P, empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A.

FORMULARIO DE RECLAMO: SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL 

Datos del Cliente

Nombres del Cliente	DALIA				
Apellidos del Cliente	ARBINDO GALVEZ				
Tipo de documento de identidad	<input checked="" type="checkbox"/> DNI	<input type="checkbox"/> RUC	<input type="checkbox"/> CE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N° del documento de identidad	77226260				
Dirección	CALLE EDUARDO LIZARZABURG Nº 217 Pte 0 Dpto/Int 0 URBANIZACIÓN RESIDENCIAL JAWER PRADO				
Distrito	SAN BORJA	Provincia	LIMA	Departamento	LIMA
N° de servicio público móvil (opcional)	3724520				

En caso el reclamo fuera presentado por un representante o usuario del servicio, completar los siguientes datos:

Nombres del Representante / Usuario					
Apellidos del Representante / Usuario					
Tipo de documento de identidad	<input type="checkbox"/> DNI	<input type="checkbox"/> CE	<input type="checkbox"/> Pasaporte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N° del documento de identidad					
Dirección					
Distrito		Provincia		Departamento	

Adjuntar carta poder simple con firma del usuario

Autorizo ser notificado en la siguiente dirección de correo electrónico (opcional)	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	arbindodaliasein@gmail.com
--	--	----------------------------

Datos del Reclamo

Empresa	Telefónica del Perú S.A.A
Servicio	Telefonía Móvil
N° o código del servicio o del contrato de abonado	920598242
Monto reclamado	0.00
Código o N° de reclamo	CAL-1589676-2018

Marcar con un aspa (X) los conceptos que reclame e indicar la información solicitada:

Facturación: Adjuntar recibo(s) objeto de reclamo o indicar alguna de las siguientes opciones:		
N° del Recibo:	Fecha de emisión:	Fecha de Vencimiento:
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Precisar el motivo del reclamo y en los casos indicados con (*), de ser posible, indicar los números telefónicos que se desconocen. Asimismo, de ser el caso, indicar la documentación adicional que presenta.

CLIENTE RECLAMA INDICANDO QUE TIENE PROBLEMAS CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET DESDE HACE 2 SEMANAS APROXIMADAMENTE EN EL CUAL EL INTERNET ESTA LENTO, NO CARGA, SE CORTA POR ELLO SOLICITA GENERAR SU RECLAMO

Si el espacio no fue suficiente, puede adjuntar las hojas adicionales que requiera.

Firma _____

Fecha: 31-07-2018

Móvil



30

RMA-C-CAL1589676-2018-P

Lima, 03 de agosto del 2018

Atención:

ARBINDO GALVEZ DALIA

CALLE EDUARDO LIZARZABURO N° 217 - URB. RESIDENCIAL JAVIER PRADO
SAN BORJA - LIMA- LIMA

Asunto: Servicio N° 920598242

Código: CAL-1589676-2018

Estimado(a) Cliente:

Aprovechamos la oportunidad para saludarlo y a la vez dar respuesta a su comunicación del 31/07/2018, en la cual nos manifiesta su disconformidad debido a que menciona tener problemas con el servicio de Internet en su celular.

Al respecto, le informamos que hemos verificado el tráfico y el histórico de su línea en el período reclamado, confirmando de acuerdo al área especializada que el servicio se encuentra operativo y no presenta inconsistencia, sin embargo, observamos en nuestras plataformas que el equipo no emite señal de datos para el acceso a Internet.

Por lo antes expuesto y al amparo de las Resoluciones 047-2015-CD/Osiptel y Resolución 138-2012-CD/Osiptel y sus modificatorias, se ha determinado declarar su reclamo **Infundado**.

Asimismo, usted tiene derecho a presentar recurso de apelación por escrito, utilizando el formulario aprobado por Osiptel, presentándolo en nuestras oficinas, o a través de nuestra página web dentro del plazo de 15 días útiles, contados a partir de notificada la presente. El recurso debe ser presentado por el Titular o por una tercera persona, siempre que cuente con el poder respectivo.

Sin otro particular, nos despedimos, renovando nuestro compromiso de seguir trabajando para ofrecerle cada día un mejor servicio y la atención que usted merece.

Cordialmente,



Michael Campbell
Gerencia de Soluciones

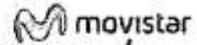


Conoce más tu movistar aquí!

Telefónica del Perú S.A.A AV. Juan de Arona 786- Lima 27 RUC 20100017491 www.movistar.com.pe

Anexo 9: Caso 9, Reclamo N° CAL-1610930-2018, Resolución N° RMA-C-CAL1610930-2018-P, empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A.

FORMULARIO DE RECLAMO: SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL



Datos del Cliente

Nombres del Cliente	YBETH ROSARIO					
Apellidos del Cliente	LA ROSA CORNELIO					
Tipo de documento de identidad	<input checked="" type="checkbox"/> DNI	<input type="checkbox"/> RUC	<input type="checkbox"/> CE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N° del documento de identidad	15729889					
Dirección	CALLE CONSTANZINO GACERES BEJAR N° 407 Pta 3 URBANIZACIÓN RESIDENCIAL SAN AMADEO DE GARAGAY					
Distrito	San Martín de Porres	Provincia	Lima	Departamento	Lima	
N° de servicio público móvil (opcional)						

En caso el reclamo fuera presentado por un representante o usuario del servicio, completar los siguientes datos:

Nombres del Representante / Usuario						
Apellidos del Representante / Usuario						
Tipo de documento de identidad	<input type="checkbox"/> DNI	<input type="checkbox"/> CE	<input type="checkbox"/> Pasaporte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N° del documento de identidad						
Dirección						
Distrito		Provincia		Departamento		

Adjuntar carta poder simple con firma del usuario

Autorizo ser notificado en la siguiente dirección de correo electrónico (opcional)	SI	ybeth_07@hotmail.com
--	----	----------------------

Datos del Reclamo

Empresa	Telefónica del Perú S.A.A
Servicio	Telefonía Móvil
N° o código del servicio o del contrato de abonado	950025420
Monto reclamado	0.00
Código o N° de reclamo	CAL-1610930-2018

Marcar con un aspa (X) los conceptos que reclame e indicar la información solicitada:

Facturación: Adjuntar recibo(s) objeto de reclamo o indicar alguna de las siguientes opciones:		
N° del Recibo:	Fecha de emisión:	Fecha de Vencimiento:
<input type="checkbox"/> Cargo Fijo		
<input type="checkbox"/> Minutos adicionales		
<input type="checkbox"/> Plan Tarifario y Límites de consumo		
<input type="checkbox"/> Larga distancia nacional (*)		
<input type="checkbox"/> Llamadas de larga distancia internacional (*)		
<input type="checkbox"/> Ofertas y promociones		
<input type="checkbox"/> Roaming		
<input type="checkbox"/> Asignación de minutos en servicios prepago		
<input type="checkbox"/> Otros:		
<input type="checkbox"/> Cobro del servicio		
<input type="checkbox"/> Instalación o activación del servicio		
<input type="checkbox"/> Suspensión o corte del servicio		
<input checked="" type="checkbox"/> Calidad o idoneidad en la prestación del servicio		
<input type="checkbox"/> Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario		
<input type="checkbox"/> Otros		

Precisar el motivo del reclamo y en los casos indicados con (*), de ser posible, indicar los números telefónicos que se desconocen. Asimismo, de ser el caso, indicar la documentación adicional que presenta.

CI indica investigación de la calidad de servicio en el rango de horas y lugar especificado.

Si el espacio no fue suficiente, puede adjuntar las hojas adicionales que requiera.

Firma _____

Fecha: 09-08-2018 _____

Móvil



33

RMA-C-CAL1610930-2018-P

Lima, 14 de agosto del 2018

Atención:

LA ROSA CORNELIO YBETH ROSARIO
URB. VIPOL DE NARANJAL MZ. O LT-15
SAN MARTIN DE PORRES - LIMA - LIMA

Asunto: Servicio N° 950025420
Código: CAL-1610930-2018

Estimado(a) Cliente:

Aprovechamos la oportunidad para saludarle y a la vez dar respuesta a su comunicación del 09/08/2018, en la cual nos manifiesta su disconformidad; debido a que menciona tener problemas de comunicación en su teléfono celular por lo que solicita el ajuste de su(s) recibo(s).

Al respecto, de acuerdo a lo establecido en el art. 1 de la Res. N° 51-2018-CD/OSIPTTEL, publicada el 25/02/2018, no es materia reclamable de facturación aquellos montos que cuestionan la legalidad de las tarifas o que tengan como sustento la calidad o idoneidad en la prestación del servicio.

Sin perjuicio a lo antes señalado, le informamos que hemos verificado el tráfico, servicios suplementarios, y el histórico de su línea en el periodo reclamado, confirmando de acuerdo al área especializada que el servicio se encuentra operativo y no presenta inconsistencia.

Por lo antes expuesto y al amparo de las Resoluciones 047-2015-CD/Osiptel y Resolución 138-2012-CD/Osiptel y sus modificatorias, se ha determinado declarar su reclamo **Infundado**.

Asimismo, cabe precisar que el Titular o representante debidamente autorizado del servicio Móvil tiene derecho a presentar recurso de apelación por escrito, utilizando el formulario aprobado por Osiptel, presentándolo en nuestras oficinas, o a través de nuestra página web dentro del plazo de 15 días útiles, contados a partir de notificada la presente.

Sin otro particular,

Cordialmente,



Michael Campbell
Gerencia de Soluciones

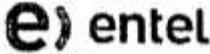


Conoce más tu movistar aquí

Telefónica del Perú S.A.A. AV. Juan de Arona 786 – Lima 27 RUC 20100017491 www.movistar.com.pe

Anexo 10: Caso 2, Reclamo N° 108189266, Resolución N° SAC-CC/108189266-2018, empresa operadora Entel Perú S.A.

306091



Entel Perú S.A.
Av. República del Ecuador 741, San Martín de Porres
TEL: 011 47633111

N° Reclamo
108189266

FORMULARIO DE RECLAMO: SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL /
SERVICIO INTERNET MÓVIL

Datos del Cliente

Razón o denominación social / Apellidos y nombres		RUC/D.N.I./C.E.
MEOSNA CUCHO, Jenny Lily		1021505554
Dirección		Teléfono de contacto
Ji Puno N° 293		941489064
Distrito	Provincia	Departamento
Chuquisaca	Chuquisaca	Ayacucho
Usuario: Apellidos y nombres		D.N.I./C.E.

En caso el reclamo fuera presentado por un representante, completar los siguientes datos:

Apellidos y nombres del representante	D.N.I./C.E.
Adjuntar el documento que acredite la representación	

Autorizo ser notificado en la siguiente dirección de correo electrónico (usar letra imprenta):

Si No

telme@hdmad.com y telme2016@gmail.com

Datos del Reclamo

Servicio Telefonía Móvil	Servicio Internet Móvil	N° Teléfono o N° de Cuenta (Indicado en su recibo de servicios)	Monto Reclamado (S/.)
<input checked="" type="checkbox"/> POST PAGO <input type="checkbox"/> PREPAGO	<input type="checkbox"/> POST PAGO <input type="checkbox"/> PREPAGO	935877216	

Marcar con un aspa (X) los conceptos que reclama e indicar la información solicitada:

1. Facturación: Adjuntar recibo(s) objeto(s) de reclamo o indicar alguna de las siguientes opciones:

N° del recibo	Fecha emisión	Fecha de vencimiento
<input type="checkbox"/> Cargo fijo (Renta Básica)	<input type="checkbox"/> Minutos	<input type="checkbox"/> Megabytes (MB)
<input type="checkbox"/> Consumos adicionales:	<input type="checkbox"/> Asignación de minutos en servicios prepago	<input type="checkbox"/> Ofertas y promociones
<input type="checkbox"/> Plan tarifario y límites de consumo	<input type="checkbox"/> Roaming	<input type="checkbox"/> Otros
<input type="checkbox"/> Llamadas de Larga Distancia Nacional (*)		
<input type="checkbox"/> Llamadas de Larga Distancia Internacional (*)		

- 2. Cobro del Servicio
- 3. Instalación o activación del servicio
- 4. Suspensión o corte del servicio
- 5. Calidad e idoneidad en la prestación del servicio
- 6. Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario

7. Otros *Cobertura Ni uno dice "Problema de Entrega"*

Precisar el motivo del reclamo y en los casos indicados con (*), de ser posible, indicar los números telefónicos que se desconocen. Asimismo, de ser el caso, indicar la documentación adicional que presenta

El problema persiste ya realice reclamos y. Asignación, el representante ni me en mi casa, trabajo aparca demora // llamado en emergencia" aproximadamente a 3 meses de mi uso y por el centro hay señal, estoy descontento con el servicio brindado a

Si el espacio no fue suficiente, puede adjuntar las hojas adicionales que requiere.

17/03/18 Fecha

[Firma] Firma





000062

Entel Perú S.A.
República de Colombia 791
San Isidro
Lima

Tel 611 1111

SAC-CC/108189266-2018
San Isidro, 21 de marzo de 2018
Señora JENNY LILY MEDINA CUCHO
Ruc: 10215055545
JR. PIURA 293
CHACHAPOYAS – CHACHAPOYAS - AMAZONAS

¡Buenos Días, Jenny!

Le escribimos para dar respuesta a su caso No.108189266 del día 17 de marzo de 2018; en el cual manifestó su disconformidad con relación a que habría presentado problemas con la señal en su domicilio en Jirón Piura 293 en Chachapoyas en Amazonas en la línea No.935879216.

Hemos constatado que los servicios se encuentran correctamente aprovisionados. Asimismo, debemos comunicarle que se registran 90 dBm de señal. Es decir, se registran regulares niveles de señal en los exteriores y en los interiores.

Es importante considerar que existen variables sobre las que no tenemos injerencia directa, como son la ubicación del local edificación del mismo, edificaciones colindantes, entre otros; que afectan la penetración de la señal en interiores. Sin perjuicio de ello, le recomendamos acercarse a nuestro servicio técnico en caso perciba desvanecimientos de la señal en diferentes puntos de la ciudad.

Por otro lado, le informamos que según nueva normativa los casos de facturación no podrán sustentarse en problemas de calidad. Por las razones expuestas su reclamo ha sido declarado infundado.

Muchas gracias por su comprensión, le prometemos trabajar para mantener y fortalecer nuestra relación.
Saludos Cordiales,

María Luisa Roda Lynch
Gerente de Plataformas Comerciales
Mercado Empresas
MRL/fd

Si no está de acuerdo con la respuesta, acérquese a una de nuestras tiendas o comuníquese con nosotros para poder atenderle :)

*Tratándose de materias reclamables, según lo establecido en el artículo 58 de la Resolución No. 047-2015-CD/OSIPTEL acerca de la atención de reclamos, usted podrá interponer, de no encontrarse conforme con lo resuelto por Entel, un recurso de apelación (a ser resuelto por OSIPTEL), dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la comunicación en la que Entel resuelve su reclamo. De acuerdo con lo establecido en la Resolución No. 51-2018-CD/OSIPTEL la apelación deberá ser presentada a Entel por el abonado (Representante legal) o un tercero, siempre que éste último cuente con el poder respectivo, el cual deberá ser anexado. El recurso de apelación podrá ser interpuesto: (i) Personalmente solo el Representante Legal (utilizando los formularios aprobados por OSIPTEL, los cuales se encuentran a su disposición, en nuestras tiendas); (ii) por escrito abonado (Representante legal) o un tercero (presentando el escrito en original y copia y el poder respectivo, en nuestras tiendas) o también (iii) El Representante Legal podrá hacerlo a través de nuestra página web [www.entel.pe]

Anexo 11: Caso 3, Reclamo N° 1166665, Resolución N° 44123-18/GAC-RRP, empresa operadora Viettel Perú S.A.

3



Anexo N° 2.2

FORMULARIO DE RECLAMO: SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

DATOS DEL USUARIO

Nombres del usuario	Lady Yanide				
Apellidos del usuario	Medina Oliva				
Tipo de documento de identidad	<input checked="" type="checkbox"/> DNI	<input type="checkbox"/> RUC	<input type="checkbox"/> CE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nº de documento de identidad	46252208				
Dirección	Jr. La merced 1083				
Distrito	Chachapoyas	Provincia	Chachapoyas		
Autorizo ser notificado en la siguiente dirección de correo electrónico (opcional)	<input checked="" type="checkbox"/> SI	lmedinaoliva@gmail.com			
Nº de servicio público móvil (opcional)	944808387/944808387				

En caso el reclamo fuera presentado por un representante, completar los siguientes datos:

Nombres del representante					
Apellidos del representante					
Tipo de documento de identidad	<input type="checkbox"/> DNI	<input type="checkbox"/> CE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nº del documento de identidad					

Adjuntar carta poder simple con firma del usuario.

DATOS DEL RECLAMO

Empresa	Bitel
Servicio	Telefonía Móvil: PREPAGO () / POSTPAGO (X)
Nº o código del servicio o del contrato de abonado	929289815
Monto reclamado	
Código o Nº de reclamo	1166665

Marcar con un aspa (X) los conceptos que reclama e indicar la información solicitada:

Facturación: Adjuntar recibo(s) objeto de reclamo o indicar alguna de las siguientes opciones:			
Nº del recibo	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	
<input type="checkbox"/>	Cargo fijo		
<input type="checkbox"/>	Minutos adicionales		
<input type="checkbox"/>	Plan tarifario y límites de consumo		
<input type="checkbox"/>	Llamadas de Larga Distancia Nacional (*)		
<input type="checkbox"/>	Llamadas de Larga Distancia Internacional (**)		
<input type="checkbox"/>	Ofertas y promociones		
<input type="checkbox"/>	Roaming		
<input type="checkbox"/>	Asignación de minutos en servicios prepago		
<input type="checkbox"/>	Otros		
<input type="checkbox"/>	Cobro del Servicio		
<input type="checkbox"/>	Instalación o activación del servicio		
<input type="checkbox"/>	Suspensión o corte del servicio		
<input checked="" type="checkbox"/>	Calidad o idoneidad en la prestación del servicio		
<input type="checkbox"/>	Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario		
<input type="checkbox"/>	Otros		

Precisar el motivo del reclamo y en los casos indicados con (*), de ser posible, indicar los números telefónicos que se desconocen. Asimismo, de ser el caso, indicar la documentación adicional que presenta.

Es lentonel internet tengo 2 semanas con el. Problema de ver videos o descargar.

Si el espacio no fue suficiente, puede adjuntar las hojas adicionales que requiera.

Firma

Fecha: 18/11/2018



44123-18/GAC-RRP

Lima, 20 de noviembre de 2018

Señor (a):
Lady Yanide Medina Oliva
Jr. La Merced N° 1083.
Chachapoyas, Chachapoyas, Amazonas.

Presente.-

Teléfono No: 929289815
Reclamo No: 1166665

De nuestra mayor consideración:

Aprovechamos la oportunidad para hacerle llegar nuestros más cordiales saludos y al mismo tiempo referirnos a su reclamo presentado con fecha 18.11.2018, generado con código 1166665.

Cabe señalar, que su reclamo se encuentra regulado en el artículo 28 del "Reglamento para la atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de Telecomunicaciones¹".

*"Artículo 28.-Objeto de reclamo
El usuario podrá presentar reclamos que versen sobre las siguientes materias:*

(...) 3. Calidad o idoneidad en la prestación del servicio: Problemas derivados de un Inadecuado funcionamiento de la red y/o en el acceso a los servicios brindados por la Empresa operadora que generen insatisfacción del usuario; así como los problemas de idoneidad en la prestación del servicio público de telecomunicaciones (...)"

Mediante dicho reclamo, usted manifestó su disconformidad toda vez que presenta inconvenientes para hacer uso efectivo del servicio de internet, debido a presentaría lentitud al momento de hacer uso del servicio de datos, esto desde hace 2 semanas.

Sobre el particular, le informamos que se verificó el detalle de su línea 929289815 y corroboramos que ésta se encuentra correctamente registrada en la red Bitel, por lo que validamos los parámetros y configuraciones de la misma, donde hemos podido corroborar que la línea antes mencionada, cuenta con la correcta configuración para la transmisión de datos, por lo que Bitel cumplió con brindarle el servicio que contrató.

De la misma manera de la revisión el "Histórico de Reclamos" presentados bajo la materia de "Calidad E Idoneidad En La Prestación Del Servicio" en la línea 929289815 durante el periodo del 04.11.2018 hasta la presente fecha, advertimos que no se presentaron reclamos previos por esta materia; por lo que, presumimos que el servicio fue prestado según las condiciones contratadas. Además, consideramos necesario agregar que revisamos el "Histórico de Cortes y Suspensiones", no advirtiendo suspensiones o cortes (a solicitud del abonado, por falta de pago o similares) que pudieran afectar la prestación del servicio.

Es preciso señalar, que los servicios de voz y datos (internet) estarán disponibles en las ciudades que se encuentran detalladas en www.bitel.com.pe (sección "Cobertura"). **Pueden existir zonas donde eventualmente no sea posible acceder a los servicios por razones técnicas, climáticas o por causas ajenas al control de BITEL o la existencia de zonas con señal débil o nula (por ejemplo, sótanos, ascensores, etc.).**

¹ Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL, publicada 14-05-2015.



En este sentido, Bitel respetuoso de su Derecho Fundamental como Consumidor y Usuario – principio rector de la política social y económica del Estado - instituido en el artículo 65° de la Constitución Política del Perú; desarrollado mediante los principios establecidos en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, regulados en la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL (reglamento para la atención de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones) declara su Reclamo **INFUNDADO** en primera instancia.

Es pertinente hacer de su conocimiento que de no estar de acuerdo con el íntegro o con parte de la resolución emitida, podrá interponer recurso de apelación² ante nuestra empresa en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación. Asimismo, el recurso de apelación podrá ser interpuesto a través de los siguientes medios: (i) personalmente en nuestros Centros de Atención u Oficinas autorizadas; (ii) por escrito; (iii) accediendo a la plataforma de reclamos ubicada en nuestra página web (www.bitel.com.pe).

Le recordamos que usted podrá acceder al expediente virtual de sus procedimientos, ingresando al apartado denominado "Expediente Virtual" publicado en la parte inferior de nuestra página web (www.bitel.com.pe). Para tal efecto, use su número de documento de identidad en calidad de usuario y contraseña, en caso sea su primer acceso.

Del mismo modo, le recordamos que nuestro Servicio de Atención al Cliente se encuentra a su entera disposición las 24 horas del día, todos los días del año llamando gratuitamente al 123 desde su celular Bitel o al 930123123 desde cualquier operador, con costo de llamada a móvil local.

Finalmente, agradecemos su confianza en nuestra empresa y le reiteramos nuestro compromiso de trabajar las 24 horas del día pensando en usted.

Atentamente,

Carlos Letona Gomero
Abogado de Reclamos
Servicio de Atención al cliente

FGQ/JST.

² Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL.
Artículo 58.- Recurso de apelación y plazo para su interposición.
El usuario que no estuviere de acuerdo con el íntegro o con parte de la resolución emitida por la primera instancia podrá interponer recurso de apelación ante la empresa operadora.
El plazo para interponer el recurso de apelación no deberá exceder de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación al usuario de la resolución de primera instancia.
En el procedimiento de reclamos de usuarios no procede recurso de reconsideración contra la resolución de la primera instancia. De ser presentado, corresponde a la empresa operadora reconducirlo y darle el trámite de un recurso de apelación. Esta disposición es aplicable a procedimientos cuyo objeto de reclamo haya sido regulado en otras normas del OSIPTEL.

• Calle 21, 878 • Urb. Corpac • San Isidro • Lima • Perú
• Teléfono (511) 475-1661 • www.bitel.com.pe