

## EL RECLAMO POR PROBLEMAS DE CALIDAD. EN TELECOMUNICACIONES

Por: José Carlos Mallma Soto\*

*“A la gran mujer que me dio la vida”*

Quizás uno de los problemas más recurrentes en telecomunicaciones es el denominado problema de calidad, pero antes de entrar a examinar el procedimiento a seguir en esos casos, debemos detenernos primer a determinar cuando estoy ante un problema de calidad, para ello es necesario definir que es calidad del servicio, se puede señalar sin temor a equivocarse que es *“el grado de satisfacción del usuario sobre el servicio que recibe producto del efecto combinado de las siguientes características: logística, facilidad de utilización, disponibilidad, confiabilidad, integridad y otros factores específicos del servicio”*<sup>1</sup>. Ahora si la satisfacción marca la pauta entre una servicio de calidad y uno que no lo es, ello vendría a ser muy subjetivo, dado que la plena complacencia de un servicio puede ser diferente para cada usuario, por lo que la Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTTEL, (en adelante la Directiva de Reclamos) a intentado establecer criterios objetivos para delimitar el concepto de calidad, en ese sentido se entenderá como problema de calidad, *“todas aquellas inconvenientes con el servicio derivado de un inadecuado funcionamiento de la red que genera insatisfacción del usuario, tales como: comunicación imperceptible, ruidos, interferencias en la línea, imposibilidad de hacerse escuchar y servicio intermitente”*<sup>2</sup>, sin embargo es importante tener en cuenta que dicha lista no implica un *numerus clausus*, es decir no son los únicos problemas que se pueden denunciar por falta de calidad, la norma precisa líneas abajo que también comprende, los demás que surjan como consecuencia de la prestación misma del servicio o incumplimiento de información veraz al usuario. Y es que, a quien no le ha sucedido que al intentar comunicarse por el celular, este no enruta la llamada y le aparece un mensaje en la pantalla de “red ocupada” o “error de conexión”, que generalmente lo pasamos inadvertido porque al intentar comunicarnos de nuevo la llamada recién ingresa, empero usted ya sufrió la suspensión o interrupción del servicio aunque por un corto lapso de tiempo, incurriendo la empresa operadora en una infracción al principio de continuidad contemplada en el Art. 34<sup>o3</sup> de las Condiciones de Uso de los Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTTEL (en adelante

---

\* Responsable de la Oficina de Osiptel en Ayacucho, editor y miembro principal del Círculo de Investigación “Nuevo Derecho”, [www.cindeayacucho.tk](http://www.cindeayacucho.tk).

<sup>1</sup> Glosario de Términos de Telecomunicaciones en el Perú, Osiptel, Simagraf S.R.L., Lima, 2005, p. 43

<sup>2</sup> Inciso 6) Art. 18° de la Directiva que establece el Procedimiento de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Resolución N° 015-99-CD/OSIPTTEL, modificado por Resolución N° 015-2002-CD/OSIPTTEL.

<sup>3</sup> *“La empresa operadora está obligada a cumplir con la prestación del servicio de manera continua e ininterrumpida, sujetándose a lo establecido en la presente norma”.*

CDU), también prevista en el literal b), sección 8.01<sup>4</sup>, de la primera parte del contrato de concesión de Telefónica del Perú S.A.A.

Bueno una vez que ya hemos identificado el problema y este se presenta en cualquiera de sus servicios de telefonía fija, móvil (celular), Internet o TV. Cable, que debe hacer, bueno el sentido común nos indica que debemos acudir donde la persona con quien tenemos el problema, en este caso una persona jurídica llamada la “empresa operadora” (en adelante E.O) que nos brinda el servicio, y hay tres formas de acudir ante estas empresas actualmente, la más común pero no por ello más utilizada, es aquella que se efectúa personalmente, seguidas del medio telefónico y la vía Web. Se dice que el procedimiento de reclamo en los caso de calidad es de tipo especial porque exige vía previa, es decir el usuario antes de acudir al recurso de reclamación o simplemente reclamo, deberá reporta una avería, pero en que consiste dicho trámite, se trata de sujetarse al procedimiento interno de la empresa, luego de notificarla del problema, a partir de la cual la operadora tiene el plazo de 4 días calendarios o naturales para solucionarle el inconveniente o de lo contrario el usuario podrá interponer su reclamo en primera instancia, en este punto conviene aclarar que el reporte de avería no establece obligación de respuesta por parte de la empresa, siendo la única constancia que usted efectuó dicha gestión el código que deberá exigir al culminar el reporte, el mismo que es requisito *sine qua non* para interponer el reclamo, debiendo señalarlo en el escrito o comunicación que efectuó para dicho efecto.

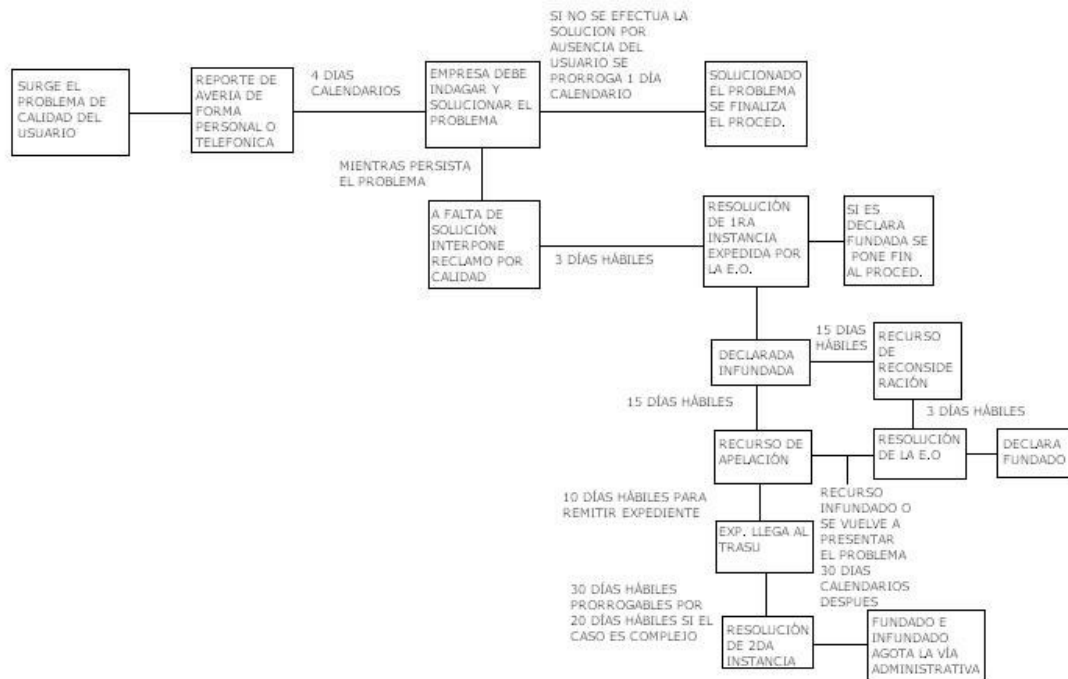
Pero supongamos que usted genero el reporte de avería y tiene su código como corresponde, encontrándose aún dentro de los 4 días calendarios que señala la norma, evidentemente el E.O. deberá comunicarse con usted por lo general telefónicamente en caso que tenga el problema con ese servicio o mediante una visita tratándose de Internet y TV cable, dándole instrucciones para tratar de superar el problema. Sin embargo si la empresa pese a haber intentado contactarlo, no logra solucionar el problema por ese motivo, la Directiva de Reclamos prevee una prórroga de 01 día calendario adicional antes de acudir al recurso de reclamación.

A continuación ofrecemos un pequeño diagrama de las etapas del procedimiento y los plazos respectivos, que debe tener en cuenta para lograr solucionar su problema de calidad de cualquier servicio público de telecomunicaciones:

---

<sup>4</sup> (...) en ningún caso la empresa concesionaria dejará de prestar o reducirá un servicio público de telecomunicaciones establecido a la fecha efectiva.

## PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR PROBLEMAS DE CALIDAD



En este extremo, debemos precisar que el procedimiento de reclamos por calidad en primera instancia es relativamente breve con relación a otros tipos de reclamos, ello se debe a que la empresa en su procedimiento interno (reporte de avería), ya ha recabado la información necesaria para determinar la causa del problema y no tiene objeto prolongar más la etapa de investigación, por lo si la E.O quisiera llegar a una solución más salomónica en el supuesto de haber establecido que la causa del problema es directamente atribuible a ella, debería promover una conciliación con el usuario, conforme lo señala el Art. 28<sup>5</sup> de la Directiva de Reclamos, en el que se establezca alguna fórmula de compensación al usuario por los inconvenientes sufridos. Por otro lado de ser declarado el reclamo infundado el recurrente deberá interponer alternativamente el recurso de reconsideración o apelación dentro de los 15 días hábiles de notificado, en el caso del recurso de reconsideración este tiene el mismo plazo que el de primera instancia y es resuelto por la propia E.O., mientras que en el supuesto del recurso de apelación también se debe presentar a la empresa, la cual tiene 10 días hábiles para remitirlo conjuntamente con el expediente actuado en 1ra instancia al TRASU<sup>6</sup>, el cual una vez

<sup>5</sup> “En cualquier estado del procedimiento hasta antes que el TRASU notifique la resolución final, el usuario y la empresa operadora podrán conciliar sobre el objeto del reclamo, someterla a arbitraje o arribar a una transacción.

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

<sup>6</sup> Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.

recibido los documentos tiene 30 días hábiles para resolver el recurso, pudiendo prorrogar 20 días hábiles adicionales dependiendo de la complejidad del caso.

Bueno para concluir, solo queda recalcar que la resolución del TRASU agota la vía administrativa, eso significa que si algún usuario esta disconforme con ella, solo le queda acudir a la Sala Contenciosa Administrativa o en su defecto Civil del Distrito Judicial en que domicilie para impugnar dicha resolución administrativa. Apropósito no se olvide que es importante acudir a este tipo de reclamo, porque permite dejar sin efecto o resolver unilateralmente los contratos sujetos a plazo forzoso una vez obtenida la resolución favorable, de acuerdo a lo establecido en el tercer párrafo del Art. 57° CDU<sup>7</sup>., además de obtener otras compensaciones y exoneraciones que la empresa contemple.

---

<sup>7</sup>“(…) El abonado podrá resolver unilateralmente el contrato a plazo forzoso por cualquier de las siguientes causales:

1) Por problemas de calidad que afecten directamente al abonado, siempre que dichos problemas puedan ser individualizados y hayan sido documentalmente declarados por las instancias competentes de la propia empresa operadora o por OSIPTEL”