



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0005916-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN N.º 0013639-2024-TRASU/OSIPTEL

Lima, **26 de marzo de 2024**

RECLAMANTE	:	[REDACTED]
EMPRESA OPERADORA	:	ENTEL PERÚ S.A.
SERVICIO	:	[REDACTED]
MATERIA RECLAMADA	:	• Queja por falta de respuesta al reclamo (1-313208973657) • Facturación incluida en el recibo de agosto de 2023 (1-291869339497)
CÓDIGO DE RECLAMO	:	1-313208973657 y 1-291869339497
RESOLUCIÓN IMPUGNADA	:	SAC-CC/1-313208973657-2023
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	IMPROCEDENTE: Queja por falta de respuesta al reclamo (1-313208973657) FUNDADA: la queja cuando la empresa no aplica el silencio administrativo positivo al reclamo 1-291869339497

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, su y modificatorias. La integridad del documento y
la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

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

I. ANTECEDENTES

1. En el presente caso, el RECLAMANTE solicitó vía Mesa de Partes del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – en adelante, el Tribunal –, la apertura por cargo de su recurso de apelación n.º 1-317962319429, interpuesto ante la EMPRESA OPERADORA con fecha 27 de diciembre de 2023, en el cual el RECLAMANTE cuestionó la resolución de primera instancia que resuelve el reclamo de primera instancia n.º 1-313208973657, por la facturación incluida en el recibo de agosto de 2023, pues, le explican que el monto es de reclamados infundados extornados que no le han notificado, ni electrónica, ni físicamente.

II. CUESTIÓN PREVIA

2. Mediante carta SAC-CC/1-291869339497-2024, del 29 de febrero de 2024, la EMPRESA OPERADORA, da respuesta a la carta 00177-STSR/2024, emitida por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos indicando que, el día 20 de septiembre de 2023 se notificó la respuesta al reclamo 1-291869339497, por lo que, la fecha límite para interponer el recurso de apelación fue el 15 de octubre de 2023; no obstante, el recurso fue interpuesto el 27 de diciembre de 2023, esto es, fuera del plazo establecido.
3. Sin embargo, mediante carta SAC-CC/1-317962319429-2023, del 4 de enero de 2024, la EMPRESA OPERADORA informó al RECLAMANTE que, el día 23 de septiembre de 2023, se notificó la respuesta al reclamo 1-291869339497, por lo que, la fecha límite para interponer el recurso de apelación fue el 13 de octubre de 2023, siendo este interpuesto el 27 de diciembre de 2023, es decir, fuera del plazo establecido.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0005916-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

4. Cabe precisar que, mediante la carta referida en el considerando precedente, la EMPRESA OPERADORA comunica al RECLAMANTE que se declaró improcedente por extemporáneo el recurso de apelación 1-317962319429, en aplicación del artículo 58¹ del Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones –en adelante, el TUO del Reglamento– y, por ello, no estaba obligada a remitir el recurso de apelación al Tribunal.
5. Ahora bien, dado que, el recurso de apelación que la EMPRESA OPERADORA declara improcedente por extemporáneo, ha sido interpuesto contra la respuesta al reclamo 1-313208973657, corresponde desvirtuar la improcedencia alegada.
6. En tal sentido, este Tribunal realizará el análisis respectivo considerando la documentación obrante en el expediente.

III. ANÁLISIS DEL CASO

A) Respecto al reclamo 1-313208973657, por la falta de respuesta al reclamo

7. Al respecto, el TUO del Reglamento señala las normas procesales que obligatoriamente deberá aplicar toda empresa operadora que preste uno o más servicios públicos de telecomunicaciones para la atención y solución de los reclamos de usuarios.
8. De acuerdo a ello, el artículo 28 del TUO del Reglamento² señala cuáles son los problemas susceptibles de reclamo, por lo cuales los usuarios pueden presentar reclamos en primera instancia.
9. Asimismo, el artículo 74 del TUO del Reglamento señala que, el usuario podrá presentar una queja, cuando la empresa no aplica el silencio administrativo positivo que corresponde, entendiéndose, falta de respuesta al reclamo. En ese marco, el reclamo al que se circunscribe el cuestionamiento del RECLAMANTE –falta de respuesta al reclamo– no se encuentra comprendida dentro de los supuestos de reclamo.
10. Ahora bien, en la medida que el RECLAMANTE estaría cuestionando una infracción en el procedimiento de un reclamo ya iniciado, lo cuestionado debió ser tramitado a través de una

¹ **ACTUAL: Artículo 63 del TUO del Reglamento: Declaración de improcedencia del recurso de apelación**
Los recursos de apelación interpuestos excediendo el plazo establecido, son declarados improcedentes por la primera instancia. En estos casos, no resulta exigible la obligación establecida en el artículo 66 de la presente norma. (...)

²

1. Facturación y cobro
2. Calidad o idoneidad en la prestación del servicio
3. Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones
4. Falta de servicio
5. Instalación, activación o traslado del servicio
6. Falta de ejecución de baja o suspensión del servicio
7. Recargas
8. Contratación no solicitada
9. Migración
10. Portabilidad
11. Otras materias reclamables



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0005916-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

queja, debiendo señalar al momento de la presentación los requisitos establecidos en el artículo 76 del TUO del Reglamento, entre ellos, el número o código de reclamo.

11. No obstante, el RECLAMANTE en su solicitud de apertura por cargo del recurso de apelación, no ha precisado el código de los reclamos que refiere en el formulario de reclamo no fueron notificados. En tal sentido, y considerando que lo cuestionado por el RECLAMANTE en primera instancia no constituye objeto de reclamo, sino de queja, corresponde declarar **improcedente** el reclamo n.º 1-313208973657.

B) Respecto a la transgresión: cuando la empresa no aplica el silencio administrativo positivo al reclamo 1-291869339497

a. Cuestión previa

12. Cabe precisar que, mediante Resolución n.º SAC-CC/1-313208973657-2023, la EMPRESA OPERADORA declaró improcedente el reclamo 1-313208973657 limitándose a indicar que el concepto reclamado fue atendido en el reclamo n.º 1-291869339497.
13. En atención a ello y considerando que, en su recurso de apelación, el RECLAMANTE reiteró la falta de respuesta al reclamo, este Tribunal determinó otorgarle el trámite de una queja cuando la empresa no aplica el silencio administrativo positivo, al código de reclamo n.º 1-291869339497, al ser este el indicado por la EMPRESA OPERADORA, como el código a través del cual se resolvió el reclamo aludido por el RECLAMANTE; en virtud de lo prescrito en los artículos IV incisos 1.3, 1.6 y 1.9³, 170 inciso 1⁴ y 223⁵ del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General⁶.

³ **Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo:**

(...)

1.3. Principio de impulso de oficio: Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.

1.6. Principio de informalismo: Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.

1.9. Principio de celebridad: Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.

(...)

⁴ **Artículo 170.- Actos de instrucción**

170.1 Los actos de instrucción necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba pronunciarse la resolución serán realizados de oficio por la autoridad a cuyo cargo se tramita el procedimiento de evaluación previa, sin perjuicio del derecho de los administrados a proponer actuaciones probatorias.

(...)

⁵ **Artículo 223.- Error en la calificación:**

El error en la calificación del recurso por parte del recurrente no será obstáculo para su tramitación siempre que del escrito se deduzca su verdadero carácter.

⁶ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0005916-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

b. Análisis del caso

14. Al respecto, el usuario puede presentar una queja cuando la empresa no aplica el silencio administrativo positivo que corresponde, de acuerdo con el numeral 1 del artículo 74 del TUO del Reglamento.
15. De acuerdo con los artículos 58 y 37 del TUO del Reglamento, el plazo para resolver los reclamos por facturación es de veinte (20) días hábiles y para notificar por correo electrónico la resolución es de cinco (5) días hábiles.
16. Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 34 del TUO del Reglamento, vencido el plazo señalado en el párrafo anterior; sin que la EMPRESA OPERADORA hubiera emitido la resolución de primera instancia, resulta de aplicación el silencio administrativo positivo; es decir, que el RECLAMANTE deberá considerar aceptado su reclamo.
17. En el presente caso, la EMPRESA OPERADORA mediante Resolución n.º SAC-CC/1-313208973657-2023, indicó que el reclamo fue atendido mediante la resolución de primera instancia SAC-CC/1-299737305135-1-2023, emitida el día 24 de octubre de 2023; no obstante, mediante carta SAC-CC/1-317962319429-2023, indicó que, el 23 de septiembre de 2023 se notificó la respuesta al reclamo y mediante SAC-CC/1-291869339497-2024, indicó que, se notificó el 20 de septiembre de 2023; de modo tal que, la resolución habría sido emitida después de la notificación del reclamo, lo cual es inconsistente y, por ende, no se puede determinar con certeza la fecha en que efectivamente fue emitida.
18. Cabe precisar que, la resolución de primera instancia n.º SAC-CC/1-299737305135-1-2023, no obra en el expediente, por lo que, no es posible corroborar la fecha en que, efectivamente, fue emitida.
19. Aunado a ello, habiendo sido presentado el reclamo el 21 de agosto de 2023⁷, el plazo para expedir resolución en primera instancia venció el 19 de septiembre de 2023 y el plazo para notificar la misma venció el 26 de septiembre de 2023; en tal sentido, se advierte que, la EMPRESA OPERADORA ha resuelto el reclamo mediante la resolución de fecha 24 de octubre de 2023; es decir, excediendo el plazo señalado en el considerando anterior. Asimismo, tampoco se puede determinar con certeza la fecha en que se notificó la resolución, dadas las distintas fechas señaladas por la EMPRESA OPERADORA.
20. En tal sentido, este Tribunal declara **fundada** la queja, en aplicación del silencio administrativo positivo.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL (Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL (Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones), los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL (Resoluciones N° 00001-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, 00002-2021-TRASU/SP/OSIPTEL,

⁷ Tal como se verifica en el formulario de reclamo 1-291869339497, el reclamo por la facturación incluida en el recibo de agosto de 2023, fue presentado el 21 de agosto de 2023.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0005916-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

Resolución N° 01-98-LIN-TRASU-OSIPTEL, Resolución N° 01-99-LIN-TRASU-OSIPTEL y Resolución N° 01-2000-LIN-TRASU-OSIPTEL), así como el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable,

HA RESUELTO:

1. Declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo 1-313208973657, por la falta de respuesta al reclamo, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
2. Declarar **FUNDADA** la queja cuando la empresa no aplica el silencio administrativo positivo que corresponde al reclamo 1-291869339497, relacionada al reclamo por la facturación incluida en el recibo de agosto de 2023, en aplicación del silencio administrativo positivo contemplado en el artículo 34 del TUO del Reglamento, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
3. **ORDENAR** a la EMPRESA OPERADORA que anule el importe reclamado, por la facturación señalada en el párrafo precedente o, de ser el caso, devolver al reclamante dicho importe.
4. De conformidad con lo establecido en los artículos 14, 15 y 91 del TUO del Reglamento, la EMPRESA OPERADORA deberá:
 - (i) Cumplir con lo ordenado en el párrafo precedente en un plazo máximo de un (1) mes contado a partir de la fecha en que se notifique la presente resolución.
 - (ii) Dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (i), comunicar al usuario, el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar lo ordenado.
 - (iii) Acreditar ante el TRASU el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales no pudo ejecutarlo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (ii).

Firmado digitalmente por:
MENDOZA CHOZA
Francisco Ramon FAU
20216072155 soft

**Vocal de la Sala Unipersonal 16 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0005916-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

Información importante:

Esta resolución pone fin a la vía administrativa, por lo que no corresponde la interposición de recurso administrativo alguno ante el OSIPTEL.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, su y modificatorias. La integridad del documento y
la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>