EXPEDIENTE Nº 20455-2016/TRASU/ST-RQJ
QUEJA
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 13 de septiembre de 2016

RECLAMANTE	:	
SERVICIO TELEFÓNICO	:	
RECLAMO EN 1º INSTANCIA	:	MLO4061631022
EMPRESA OPERADORA	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
REFERENCIA	:	Documentación remitida por EL RECLAMANTE de fecha 06 de julio de 2016
ESCRITO DE QUEJA	:	De fecha 22 de junio de 2016, por falta de respuesta al reclamo N° MLO4061631022
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	**FUNDADA**

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

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE alcanzó al OSIPTEL el cargo de recepción de su queja formulada ante LA EMPRESA OPERADORA el día 22 de junio de 2016. En la referida queja, EL RECLAMANTE manifestó que no habría recibo respuesta al N°MLO4061631022, presentado el 31 de marzo de 2016, por portabilidad no consentida.

2. El artículo 70º del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones[1] (en adelante, el Reglamento) señala que, el usuario podrá presentar una queja: (i) cuando haya operado el silencio administrativo positivo; (ii) suspensión o corte del servicio durante el procedimiento de reclamo, salvo que se proceda conforme al artículo 30°; (iii) por el requerimiento de pago del monto reclamado; o por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo; (iv) por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja; o por la negativa a otorgar el número o código de identificación del reclamo, recurso o queja; (v) cualquier otro defecto de tramitación que implique una transgresión normativa durante el procedimiento de reclamo; y (vi) otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTEL.

3. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 74º del Reglamento, las empresas operadoras cuentan con un plazo no mayor de 3 días hábiles para elevar a este Tribunal las quejas presentadas; en caso contrario, en aplicación de lo establecido en el artículo 76° del Reglamento, la presente instancia se pronunciará sobre la base de las afirmaciones del usuario y la documentación alcanzada.

4. De otro lado, acorde con lo dispuesto en el artículo 33° del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público móvil y el Servicio de Telefonía Fija[2] (en adelante, el Reglamento de Portabilidad Numérica), los Reclamos por Falta de Consentimiento del Abonado deben ser resueltos en un plazo máximo de tres (03) días hábiles; asimismo, de conformidad con el artículo 36° del Reglamento, las empresas operadoras deben notificar sus resoluciones en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles.

5. En aplicación de dichos plazos, habiéndose presentado el reclamo el 31 de marzo de 2016, el plazo para expedir la resolución en primera instancia venció el 04 de abril de 2016, y el plazo para ser notificada venció el 12 de abril de 2016.

[1] Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL de fecha 07 de mayo de 2015, el cual entró en vigencia el 03 de agosto de 2015.
[2] Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 166-2013-CD/OSIPTEL de fecha 19 de diciembre de 2013. El nuevo procedimiento de tramitación de solicitudes de portabilidad numérica en el servicio público móvil entró en vigencia a partir del 16 de julio de 2014.

6. En ese sentido, en atención a la documentación obrante en el expediente, este Tribunal concluye que LA EMPRESA OPERADORA no ha acreditado que cumplió con dar respuesta al reclamo N° MLO4061631022, pues la presente queja ha sido elevada por EL RECLAMANTE, por lo que debe declararse **fundada** al advertirse una transgresión en el procedimiento.

7. Sin perjuicio de lo resuelto, se informa EL RECLAMANTE que, de la Data del Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal del OSIPTEL, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA ejecutó el retorno de la línea N° al operador Entel Perú S.A. el 08 de septiembre de 2016[3].

8. Finalmente, es oportuno recordar que, en cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento de Portabilidad Numérica, una vez retornado al concesionario cedente el número telefónico N° , éste deberá brindar a EL RECLAMANTE el servicio público móvil respectivo en el mismo plan tarifario y bajo las mismas condiciones que tenía antes de la ejecución de la portabilidad. Asimismo, de haberse generado el cobro de: (i) penalidades por terminación anticipada del contrato del servicio; o, (ii) el importe a ser pagado por la terminación anticipada del contrato de adquisición o financiamiento del equipo terminal; éstas dejarán de ser exigibles.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD/OSIPTEL (Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL que aprueba el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL (Resolución Nº 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL y 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL), así como la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

HA RESUELTO:

1. **RESOLVER** a favor de EL RECLAMANTE su solicitud, declarando **FUNDADA** la queja por falta de respuesta al reclamo N° MLO4061631022.

2. **INFORMAR** a EL RECLAMANTE que, de la Data del Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal del OSIPTEL, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA ejecutó el retorno de la línea N° al operador Entel Perú S.A. el 08 de septiembre de 2016.

3. **REMITIR** copia de la presente resolución a Entel Perú S.A. para el trámite que corresponda.

Con la intervención de los señores Vocales Jesús Eloy Espinoza Lozada, Ignacio Basombrío Zender y Carlos Silva Cárdenas.

Carlos Bernardino Silva Cárdenas
Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

JEEL/YRP

[3] Descripción del motivo del retorno: Reclamo procedente.