

24



OSIPTÉL
ST-TRASU
FOLIOS
13

EXPEDIENTE N° 06542-2016/TRASU/ST-RQJ
QUEJA
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 10 de mayo de 2016

OSIPTÉL
TRASU
FOLIOS

RECLAMANTE	:	
SERVICIO TELEFÓNICO	:	
RECLAMO EN 1º INSTANCIA	:	16041649
EMPRESA OPERADORA	:	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S A C.
REFERENCIA	:	Carta N° DAC-REC-RQJ/06060-16 de fecha 10 de marzo de 2016.
ESCRITO DE QUEJA	:	De fecha 07 de marzo de 2016, por la falta de respuesta al reclamo N° 16041649.
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 ha manifestado que LA EMPRESA OPERADORA no dio respuesta al reclamo N° 16041649 presentado el 23 de enero de 2016, mediante el cual cuestionó la calidad e idoneidad en la prestación del servicio.
2. El artículo 70° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ (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. Cabe indicar que, acorde con lo dispuesto en el artículo 54° del Reglamento, los reclamos por calidad e idoneidad en la prestación del servicio 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.
4. En aplicación de dichos plazos, habiéndose presentado el reclamo el día 23 de enero de 2016, el plazo para expedir la resolución en primera instancia venció el día 27 de enero de 2016, y el plazo para ser notificada venció el día 03 de febrero de 2016.

6

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL de fecha 07 de mayo de 2015, el cual entro en vigencia el 03 de agosto de 2015.



OSIPTEL
ST-TRASU
FOLIOS
132

5. De la documentación obrante en el expediente, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA ha elevado la resolución de primera instancia N° 1, emitida el 27 de enero de 2016, correspondiente al Expediente N° DAC-REC-R/MDY-24955-16, que declara infundado el reclamo N° 16041649; sin embargo, no ha elevado el acuse de recibo respectivo, que acredite la notificación de la citada resolución al correo electrónico de EL RECLAMANTE².
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° 16041649, por lo que debe declararse **fundada** la queja presentada, al advertirse una transgresión en el procedimiento; y, en consecuencia, es de aplicación el silencio administrativo positivo establecido en el artículo 34° del Reglamento, lo cual implica que se ha configurado la causal contenida en el numeral (i) del artículo 77° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones³. En ese sentido, el abonado tiene expedito el derecho a resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes, contados a partir de la notificación de la presente resolución, estando prohibida LA EMPRESA OPERADORA de imponerle penalidades o cobros similares por la terminación del contrato por dicha causal.
7. Finalmente, se ORDENA a LA EMPRESA OPERADORA que, en un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución, remita la siguiente información:
 - (i) Elevar el resultado de las pruebas conjuntas realizadas con EL RECLAMANTE, en las cuales se determine la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que LA EMPRESA OPERADORA no pueda solucionar los inconvenientes deberá señalar las razones a fin de que EL RECLAMANTE pueda tomar una decisión, o,
 - (ii) Elevar un informe en el cual (i) se acredite la negativa de EL RECLAMANTE a participar en la realización de las pruebas conjuntas, o (ii) que como consecuencia de la solicitud de baja presentada por el abonado, resulta imposible la realización de pruebas conjuntas.

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° 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 N° 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

² De la revisión del formulario de reclamo (Fojas 04-05) se verifica que EL RECLAMANTE autorizó ser notificado mediante correo electrónico a la dirección _____@gmail.com.

³ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012 CD/OSIPTEL.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL

OSIPTEL
ST-TRASU
FOLIOS
14

EXPEDIENTE N° 06542-2016/TRASU/ST-RQJ
QUEJA
RESOLUCIÓN FINAL

presentada el 07 de marzo de 2016, por falta de respuesta al reclamo N° 16041649, y, en consecuencia, es de aplicación el silencio administrativo positivo establecido en el artículo 34° del Reglamento, lo cual implica que se ha configurado la causal contenida en el numeral (i) del artículo 77° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones⁴. En ese sentido, el abonado tiene expedito el derecho a resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes, contados a partir de la notificación de la presente resolución, estando prohibida LA EMPRESA OPERADORA de imponerle penalidades o cobros similares por la terminación del contrato por dicha causal.

2. ORDENAR a LA EMPRESA OPERADORA que, en un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución, remita la siguiente información:
- (i) Elevar el resultado de las pruebas conjuntas realizadas con EL RECLAMANTE, en las cuales se determine la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que LA EMPRESA OPERADORA no pueda solucionar los inconvenientes deberá señalar las razones a fin de que EL RECLAMANTE pueda tomar una decisión;
 - o,
 - (ii) Elevar un informe en el cual (i) se acredite la negativa de EL RECLAMANTE a participar en la realización de las pruebas conjuntas, o (ii) que como consecuencia de la solicitud de baja presentada por el abonado, resulta imposible la realización de pruebas conjuntas.

Maria Luisa Hildebrandt Belmont
Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

MHB/jcm/mpa

Información importante:

- El original de la presente resolución final emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, se encuentra debidamente suscrito en el expediente correspondiente.
- Puede tener acceso a su "Expediente Virtual" registrándose en la página web del OSIPTEL (<http://www2.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU>).

⁴ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.