



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
GUS-TRASU 30

**EXPEDIENTE N° 1499-2010/TRASU/GUS/RQJ
QUEJA**

RESOLUCIÓN: 2

Lima, 26 de mayo de 2010.

RECLAMO EN 1º INSTANCIA	: TPDN-0018645
EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
REFERENCIA	: Carta RES-767-R-A-0041471-10-QTM de fecha 12 de mayo de 2010
ESCRITO DE QUEJA	: De fecha 03 de mayo de 2010 por incumplimiento de Resolución N° 1 del Expediente N° 995-2010/TRASU/GUS-RQJ.
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: FUNDADA

VISTO: El Expediente N° 995-2010/TRASU/GUS-RQJ que se trae por acompañado, el expediente de queja y en atención a la documentación obrante en el presente expediente, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución, en los siguientes fundamentos relevantes:

1. EL RECLAMANTE en su escrito de queja de fecha 03 de mayo de 2010 señala que LA EMPRESA OPERADORA no habría procedido al cumplimiento de lo establecido en la Resolución N° 1 del Expediente N° 995-2010/TRASU/GUS-RQJ que declaró fundada su queja¹, toda vez que a la fecha LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con reconectar el servicio.
2. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos señala lo siguiente:
 - (i) Mediante carta N° DR-107-C-0649/DF-10 de fecha 11 de mayo de 2010 explica detalladamente las razones por las cuales considera que la Resolución N° 1 del Expediente N° 995-2010/TRASU/GUS/RQJ es inejecutable y por lo tanto no es posible reactivar el servicio de Infointernet de EL RECLAMANTE.
 - (ii) Sin perjuicio de ello, precisa que con fecha 19 de febrero de 2010 comunica a EL RECLAMANTE la resolución del contrato de Infointernet y se ejecuta la baja el 25 del mismo mes, por lo que el cliente tenía pleno conocimiento de las razones de la falta de servicio en el momento que interpuso el reclamo por suspensión o corte indebido, así como las respectivas quejas.
 - (iii) Es claro que a partir del 19 de febrero de 2010 no existe ninguna relación de empresa/abonado con EL RECLAMANTE y por tanto ya no le asistía ningún derecho de abonado, situación que se refleja claramente en el artículo 5° de la Directiva, donde se establece quiénes pueden ser los sujetos activos de la interposición de reclamos, dejando de lado a los que fueron abonados en algún momento, pero que ya no lo son.

¹ EL RECLAMANTE con fecha 19 de marzo de 2010 presentó su queja señalando que a pesar que con fecha 16 de marzo de 2010 presentó su reclamo por corte injustificado del servicio Infointernet Empresarial, LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con reconectar el servicio.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 1499-2010/TRASU/GUS/RQJ
QUEJA

- (iv) En el artículo 18° de la Directiva se establecen los objetos reclamables taxativamente y ninguno se refiere a la baja.
- (v) No cabe la suspensión de los efectos de un reclamo que era claramente improcedente y que no es reclamable ni subjetiva ni sustantivamente.
- (vi) No es posible efectuar la reactivación del servicio de Infointernet, pues la suspensión, el corte y la baja del servicio son conceptos que regulatoriamente significan situaciones distintas y de acuerdo al Glosario de Términos de las Condiciones de Uso, sólo cabe la reactivación en los dos primeros casos.

3. Antes de entrar al análisis de la presente queja conviene aclarar lo siguiente:

- (i) En los descargos de LA EMPRESA OPERADORA del Expediente N° 995-2010/TRASU/GUS/RQJ, se señala que el servicio de EL RECLAMANTE fue suspendido definitivamente el 25 de enero de 2010, hecho que también es reconocido por EL RECLAMANTE, por lo que no resulta correcto señalar que la baja del servicio se efectuó con fecha 25 de febrero de 2010.
- (ii) Conforme a la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones –la Directiva- sí es posible presentar un reclamo cuestionando la baja del servicio, tal es el caso del Expediente N° 476-2009/TRASU/GUS/RA² en el cual se declaró fundado el recurso de apelación interpuesto contra la resolución de primera instancia de LA EMPRESA OPERADORA.
- (iii) Del mismo modo, a manera de ejemplo cabe señalar que en el Expediente N° 527-2005/TRASU/GUS/RA³ se declaró fundado el recurso de apelación por baja final del servicio telefónico y se ordenó a LA EMPRESA OPERADORA reinstalar el servicio telefónico en el domicilio de EL RECLAMANTE.
- (iv) En tal sentido, en el presente caso no existe justificación para no cumplir con lo ordenado por este Tribunal.

4. Cabe precisar que de la revisión de la Resolución N° 1 del Expediente N° 995-2010/TRASU/GUS-RQJ que se trae por acompañado, se advierte que este Tribunal declaró fundada la queja de fecha 19 de marzo de 2010 en los términos siguientes:

*“En tal sentido, teniendo en cuenta que con la presentación del reclamo debía dejarse en suspenso la ejecución del corte reclamado, a LA EMPRESA OPERADORA no le asistía derecho alguno para mantener cortado el servicio de EL RECLAMANTE. Por tal motivo, este Tribunal considera que existen elementos suficientes para declarar **fundada** la queja presentada por EL RECLAMANTE”.*

5. Sobre el particular, cabe indicar que la Resolución N° 1 del Expediente N° 995-2010/TRASU/GUS-RQJ fue emitida con fecha 20 de abril de 2010, siendo notificada LA EMPRESA OPERADORA con fecha 26 de abril de 2010.

6. Al respecto, cabe indicar que el OSIPTEL rige su actuación por lo señalado en su normativa interna y por la Ley de Procedimiento Administrativo General- Ley N° 27444-.

² La Resolución N° 1 del Expediente N° 476-2009/TRASU/GUS/RA de fecha 19.03.2009 fue notificada a LA EMPRESA OPERADORA con fecha 26.03.2009.

³ La Resolución N° 2 del Expediente N° 527-2005/TRASU/GUS/RA de fecha 29.03.2005 fue notificada a LA EMPRESA OPERADORA con fecha 11.04.2005.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
GUS-TRASU 31

**EXPEDIENTE N° 1499-2010/TRASU/GUS/RQJ
QUEJA**

En ese sentido, el artículo 108° del Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, señala que: *“Las decisiones y resoluciones emitidas por los órganos del OSIPTEL se ejecutarán inmediatamente, sin perjuicio que el interesado interponga los recursos impugnativos que la ley le otorga”.*

7. Asimismo, la Ley N° 27444 -Ley del Procedimiento Administrativo General-, señala en los artículos 16°.2⁴ y 25°.2⁵ que las Resoluciones Administrativas surten efectos⁶ desde su notificación.
8. En tal sentido, este Tribunal considera que LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con lo dispuesto en la Resolución N° 1 del Expediente N° 995-2010/TRASU/GUS-RQJA, razón por la cual corresponde declarar **fundada** la queja presentada, debiendo LA EMPRESA OPERADORA reinstalar el servicio.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tal como la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL (Directiva que establece las normas aplicables para los procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones).

HA RESUELTO:

Resolver a favor de EL RECLAMANTE su solicitud, declarando **FUNDADA** la queja por incumplimiento de Resolución N° 1 del Expediente N° 995-2010/TRASU/GUS-RQJ, debiendo LA EMPRESA OPERADORA acreditar la reinstalación del servicio en un plazo que no deberá exceder los cinco (05) días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución.

Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, Agnes Franco Temple y Eduardo Díaz Calderón.

Galia Mac Kee Briceño
**Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo de
Solución de Reclamos de Usuarios**

⁴ Artículo 16°.-

(..)

2 El acto administrativo que otorga beneficio al administrado se entiende eficaz desde la fecha de su emisión, salvo disposición diferente del mismo acto.

⁵ Artículo 25°.-

Las notificaciones surtirán efectos conforme a las siguientes reglas:

1. Las notificaciones personales: el día que hubieren sido realizadas.
2. Las cursadas mediante correo certificado, oficio, correo electrónico y análogos: el día que conste haber sido recibidas.

(...)"

⁶ Artículo 16°.-

(..)

2 El acto administrativo que otorga beneficio al administrado se entiende eficaz desde la fecha de su emisión, salvo disposición diferente del mismo acto.

