

RESOLUCIÓN: 2

EXPEDIENTE N° 00729-2007/TRASU/GUS-RQJ
QUEJA

Lima, veintiséis de julio de dos mil siete.

EMPRESA OPERADORA	: NEXTEL DEL PERÚ S.A.
REFERENCIA	: Carta de fecha diez de julio de dos mil siete.
RECLAMO	: 6937382
ESCRITOS DE QUEJA	: De fecha veintisiete de junio de dos mil siete por falta de respuesta al reclamo por la facturación de consumo adicional en el recibo de diciembre de dos mil seis, por suspensión del servicio con reclamo en trámite, por disconformidad con la forma de devolución, por cobro de prorrateo mayor al cargo fijo, por incumplimiento de contrato y por incumplimiento de resolución.
RESOLUCION DEL TRIBUNAL	: Por falta de respuesta al reclamo, por suspensión del servicio con reclamo en trámite, por disconformidad con la forma de devolución, por cobro de prorrateo mayor al cargo fijo y por incumplimiento de contrato: IMPROCEDENTE Por incumplimiento de resolución: FUNDADA

VISTOS: El expediente de queja, los Expedientes N° 03025-2007/TRASU/GUS-RA y N° 00519-2007/TRASU/GUS-RQJ que se traen por acompañados; y, en atención a la documentación obrante en los mismos, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución, en los siguientes fundamentos relevantes:

1. EL RECLAMANTE en su escrito de queja señala que no ha recibido respuesta oportuna a su reclamo por la facturación de consumo adicional incluida en el recibo de diciembre de dos mil seis. Asimismo, agrega que LA EMPRESA OPERADORA:
 - (i) Le ha suspendido el servicio telefónico:
 - Del dos de abril al dos de mayo de dos mil siete, lo cual originó que no se le otorgue los minutos libres asignados, efectuando posteriormente LA EMPRESA OPERADORA una devolución para justificar dicha suspensión indebida, generando con ello mayor confusión.
 - Desde el veintiséis de junio de dos mil siete pese al pago oportuno del recibo emitido el ocho de junio de dos mil siete.
 - (ii) Ha incumplido el contrato celebrado.
 - (iii) Ha efectuado un cobro de prorrateo mayor al cargo fijo.
 - (iv) No ha dado cumplimiento a la Resolución N° 03025-2007/TRASU/GUS-RA emitida por el TRASU. Asimismo señala su desacuerdo con la devolución efectuado por LA EMPRESA OPERADORA toda vez que el ajuste se realizó en el estado de cuenta y no físicamente.

2. Respecto a la falta de respuesta al reclamo, debe advertirse del análisis del Expediente N° 03025-2007/TRASU/GUS-RA que se trae por acompañado, que este Tribunal ha emitido resolución en última instancia administrativa sobre los mismos conceptos que son objeto de la queja interpuesta, mediante la Resolución N° 1 de fecha veintidós de marzo de dos mil siete, por lo que ya habría quedado agotada esta vía.
3. En tal sentido, el artículo 218° de la Ley del Procedimiento Administrativo General dispone que los actos administrativos que agotan la vía administrativa podrán ser impugnados ante el Poder Judicial mediante el proceso contencioso-administrativo a que se refiere el artículo 148° de la Constitución Política del Estado, siendo actos que agotan la vía administrativa, entre otros, los actos administrativos de los Tribunales o Consejos Administrativos regidos por leyes especiales.
4. Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 3° del Reglamento de Organización y Funciones del TRASU, son funciones del TRASU, entre otras, resolver en última instancia administrativa los recursos de apelación y las quejas que le sean interpuestos; por tanto, al haberse agotado la vía administrativa, el TRASU no es competente para pronunciarse respecto a asuntos que ya han concluido.
5. En cuanto a la suspensión del servicio telefónico, es necesario indicar que ello sólo es materia de queja en tanto exista un procedimiento de reclamo en trámite, acorde con lo dispuesto en el artículo 48° de la Resolución de Consejo Directivo 015-99-CD/OSIPTEL¹ (en adelante la Directiva); en tal sentido, y conforme a lo expresado en los considerandos precedentes, al haber concluido el procedimiento de reclamo, corresponde declarar improcedente este extremo de la solicitud, dejándose a salvo el derecho de EL RECLAMANTE de interponer un reclamo por suspensión del servicio.
6. Con relación a la disconformidad con la forma de devolución, cobro de prorateo mayor al cargo fijo e incumplimiento de contrato, de acuerdo con el artículo 48° de la Directiva antes mencionado, en cualquier estado del procedimiento el usuario podrá interponer una queja por defectos de tramitación, que suponen la paralización o infracción de los plazos establecidos; ante cualquier otra trasgresión normativa durante la tramitación del reclamo; por no ejecutar lo dispuesto mediante una resolución que hubiere quedado firme; y, para solicitar la aplicación del silencio administrativo positivo.
7. De la información contenida en el expediente se advierte que la materias a las que se circunscriben las pretensiones de EL RECLAMANTE -disconformidad con la forma de devolución, cobro de prorateo mayor al cargo fijo e incumplimiento de contrato- no se encuentran comprendidas dentro de los supuestos establecidos en el artículo 48° señalado.
8. En consecuencia, según lo establecido por el artículo 427° del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria a la que aplica este Tribunal (Resolución 015-99-CD/OSIPTEL); el escrito presentado se declarará improcedente en los extremos antes mencionados, toda vez que este Tribunal carece de competencia para emitir pronunciamiento al respecto.

¹ La Directiva de Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

9. Finalmente, respecto al incumplimiento de resolución, cabe precisar que la Resolución N° 1 del Expediente N° 03025-2007/TRASU/GUS-RA se pronunció por el fondo del reclamo, declarando fundado el extremo referido al consumo adicional y ordenando el ajuste o devolución del mencionado concepto.
10. Asimismo, en la Resolución N° 2 del Expediente N° 00519-2007/TRASU/GUS-RQJ que se trae por acompañado, el TRASU amparó la queja de EL RECLAMANTE de fecha treinta de abril de dos mil siete, al advertir que LA EMPRESA OPERADORA incumplió lo resuelto en el expediente mencionado en el considerando precedente, al haber realizado un ajuste parcial por US\$ 41,48 incluido el IGV, cuando lo ordenado por la Resolución N° 1 antes mencionada ascendía a US\$ 41,48 sin incluir IGV.
11. Sobre el particular, LA EMPRESA OPERADORA señala que procederá a devolver el monto del IGV en el recibo de servicio a emitirse el treinta y uno de julio de dos mil siete, toda vez que de conformidad al artículo 31° de la Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL², en adelante las Condiciones de Uso, aún se encuentra dentro del plazo legal para cumplir con lo dispuesto por el TRASU en el Resolución N° 2 del Expediente N° 00519-2007/TRASU/GUS-RQJ, considerando que ha sido notificado de la misma el cuatro de junio de dos mil siete.
12. Al respecto, cabe precisar que el artículo 31° de las Condiciones de Uso alegado por LA EMPRESA OPERADORA resulta aplicable en aquellos casos en que medie un pronunciamiento del TRASU ordenando a la empresa operadora efectuar un ajuste en la facturación; no obstante, en el Expediente N° 00519-2007/TRASU/GUS-RQJ, el TRASU no emitió pronunciamiento respecto al fondo del reclamo sino que, conforme a la naturaleza de una queja administrativa³, únicamente acreditó el incumplimiento por parte de LA EMPRESA OPERADORA respecto a un pronunciamiento anterior.
13. Cabe agregar que la Resolución N° 1 del Expediente N° 03025-2007/TRASU/GUS-RA que ordenaba efectuar un ajuste fue notificada a LA EMPRESA OPERADORA el día veintiséis de marzo de dos mil siete, es decir cuando aún no entraba en vigencia el artículo 31° de las Condiciones de Uso⁴.
14. En tal sentido, el treinta de abril de dos mil siete, día en que EL RECLAMANTE presentó la Queja vista en el Expediente N° 00519-2007/TRASU/GUS-RQJ, ya existía un incumplimiento de resolución; razón por la cual, si bien en la resolución N° 2 del

² Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones.

³ Al respecto: "La queja administrativa es un remedio procesal mediante el cual los administrados pueden contestar los defectos de tramitación incurridos. La queja no se dirige contra un acto administrativo concreto sino enfrenta la conducta desviada del funcionario público, constitutiva de un defecto de tramitación". Véase MORON URBINA, *Comentarios a la ley del procedimiento administrativo general*, Gaceta Jurídica, Lima, 2006, pág. 434. En la misma línea GARRIDO FALLA, citado por MORON URBINA (Ob. Cit.), señala que: "... al presentarse un escrito quejándose de uno o más funcionarios, no se está tratando de conseguir la revocación o modificación de una resolución sino que el expediente, que no marcha por negligencia de uno o más servidores públicos o cualquier otro motivo no regular y justificado, sea tramitado con la celeridad que las normas quieren y que el interesado espera."

⁴ Artículo modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 084-2006-CD/OSIPTEL, cuyo artículo Décimo Primero dispone su vigencia desde el uno de abril de dos mil siete.

expediente señalado, no se indicó un plazo para que LA EMPRESA OPERADORA efectúe el ajuste o devolución por el saldo no ajustado, ésta debió dar cumplimiento a la misma de forma inmediata⁵, toda vez que existía una trasgresión en el procedimiento y; tal como se ha indicado, desde la emisión de la Resolución N°1 que ordenaba el ajuste en el Expediente N° 03025-2007/TRASU/GUS-RA, LA EMPRESA OPERADORA estaba obligada a deducir el ajuste en el recibo siguiente, conforme lo disponía el artículo 11° de la Directiva, norma vigente al momento de emitirse y notificarse dicha Resolución.

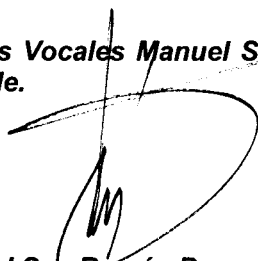
15. En consecuencia, este Tribunal declarará fundado este extremo de la queja presentada.

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:

1. Denegar a EL RECLAMANTE su solicitud, declarando **IMPROCEDENTE** la queja presentada por falta de respuesta al reclamo por la facturación de consumo adicional incluida en el recibo de diciembre de dos mil seis, por suspensión del servicio telefónico con reclamo en trámite, por disconformidad en la forma de devolución, por cobro de prorateo mayor al cargo fijo y por incumplimiento de contrato.
2. Resolver a favor de EL RECLAMANTE su solicitud, declarándose **FUNDADA** la queja presentada por incumplimiento de resolución.

Con la intervención de los señores Vocales Manuel San Román Benavente, Galia Mac Kee Briceño y Agnes Franco Temple.



Manuel San Román Benavente
Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo de
Solución de Reclamos de Usuarios

AFT/MO/Mr

⁵ De acuerdo con el Principio de Eficacia en el que se inspiran los procesos administrativos, conforme al artículo IV del Título Preliminar de la Ley 27444 (Ley del Procedimiento Administrativo General).