



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
GUS-TRASU 11

EXPEDIENTE N° 00023-2010/TRASU/GUS-RQJ
QUEJA

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 14 de enero de 2010

EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
REFERENCIA	: Carta N° RES-767-R-A-000165-10-QTM de fecha de recepción 05 de enero de 2010.
ESCRITO DE QUEJA	: De fecha 23 de diciembre de 2009, por falta de respuesta al reclamo N° BRF6418399 presentado el 14 de septiembre de 2009.
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: FUNDADO

VISTO: 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, señala que no ha recibido respuesta oportuna al reclamo N° BRF6418399 presentado el 14 de septiembre de 2009, correspondiente a la facturación por el importe de S/. 128.06 incluido en el recibo de agosto de dos mil nueve.
2. Al respecto, los artículos 26° y 38° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -en adelante, la Directiva- establecen que en los reclamos por facturación, LA EMPRESA OPERADORA cuenta con treinta días (30) hábiles (sin contar sábados, domingos ni feriados) para resolver el recurso, y con diez (10) días hábiles adicionales para notificar la resolución en el domicilio de EL RECLAMANTE.
3. En tal sentido, habiéndose presentado el reclamo el 14 de septiembre de 2009, el plazo para expedir resolución en primera instancia vencía el 27 de octubre de 2009 y el plazo para ser notificado de la misma el 10 de noviembre de 2009.
4. En atención a ello, si bien LA EMPRESA OPERADORA ha elevado la resolución de primera instancia N° RES-767-R-A-250732-09-P de fecha 18 de septiembre de 2009, así como el respectivo cargo de notificación; cabe indicar que dicho cargo es ilegible, razón por la cual no es posible convalidar dicho cargo.
5. Por tanto, LA EMPRESA OPERADORA no ha acreditado haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado; razón por la cual, la queja debe ser declarada fundada.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tal como la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

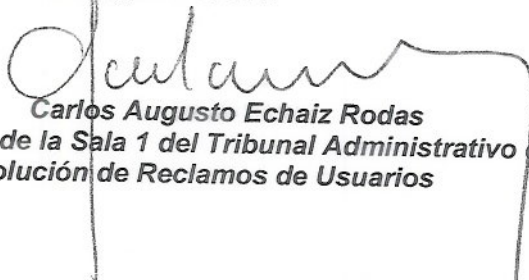
EXPEDIENTE N° 00023-2010/TRASU/GUS-RQJ
QUEJA

Telecomunicaciones².

HA RESUELTO:

Resolver a favor de EL RECLAMANTE su solicitud, declarando **FUNDADO** la queja presentada, por falta de respuesta al reclamo N° BRF6418399 presentado el 14 de septiembre de 2009.

Con la intervención de los señores Vocales Manuel San Román Benavente, Carlos Augusto Echaiz Rodas y Victoria Morgan Moreno.



Carlos Augusto Echaiz Rodas
Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de
Solución de Reclamos de Usuarios

MSRB/Ro

² Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.