

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
QUEJA

EXPEDIENTE N° 0024840-2023/TRASU/ST-RQJ

RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN N.º 0059556-2023-TRASU/OSIPTEL

Lima, 25 de setiembre de 2023

RECLAMANTE	:	██
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
SERVICIO	:	████████████████
CÓDIGO DE RECLAMO	:	230245825-1
REFERENCIA	:	Carta N° DAC_REC_RQJ_46398_23 de fecha 15/09/2023
ESCRITO DE QUEJA	:	De fecha 12/09/2023 - por otros defectos de tramitación (no comunicar las acciones adoptadas en ejecución de cumplimiento del silencio administrativo positivo).
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:

I. ANTECEDENTES:

1. El RECLAMANTE presentó un reclamo por falta de ejecución de baja o suspensión del servicio, indicando que no tuvo servicio después de la fecha indicada de baja temporal, por lo que no contó con el servicio en ninguna manera, solicitando eliminar los montos facturados de los recibos indicados.
2. El 12 de setiembre de 2023, el RECLAMANTE presentó una queja por otros defectos de tramitación, indicando que: *"En un correo dijeron que el reclamo era procedente y por lo tanto favorable dejando a entender que entregarían una carta donde indicaran los detalles de acciones realizadas, sin embargo, esta carta mencionada por la operadora nunca llego y no me la quieren brindar cuando llamo"*.

II. CUESTIÓN PREVIA:

3. Es pertinente señalar que, el inciso 3° del artículo 86° Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General¹ –en adelante, T.U.O. de la Ley N° 27444- dispone que, es deber de las autoridades en los procedimientos encausar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.
4. En aplicación de dicha norma este Tribunal advierte que, si bien en el documento donde obra el reclamo, el RECLAMANTE señaló como materia de reclamo *"falta de ejecución de baja o suspensión del servicio"*, de la totalidad de los argumentos expuestos en el reclamo se advierte que este cuestiona la *"falta de servicio"*.
5. De otro lado, se observa en el formulario de queja, que el RECLAMANTE cuestionó como transgresión normativa *"otros defectos de tramitación"*, indicando que se transgredió el deber de comunicación de las acciones adoptadas en ejecución de cumplimiento del silencio administrativo positivo, conforme lo dispone el artículo 35° del Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones² (en adelante, T.U.O. del Reglamento).

¹ Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS y sus modificatorias.

² Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL.

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
QUEJA
EXPEDIENTE N° 0024840-2023/TRASU/ST-RQJ
RESOLUCIÓN FINAL

6. En tal sentido, este Tribunal emitirá pronunciamiento a la presente queja tomando en cuenta lo antes mencionado.

III. ANÁLISIS DEL CASO:

7. El RECLAMANTE puede presentar una queja por cualquier defecto de tramitación que implique una transgresión normativa durante el procedimiento de reclamo, de acuerdo con el numeral 5 del artículo 74° del T.U.O. del Reglamento.
8. En lo referente a la aplicación del silencio administrativo positivo, el artículo 34° del T.U.O. del Reglamento señala que: “En el plazo máximo de cinco (5) días hábiles de ocurrido el silencio administrativo positivo, la empresa operadora debe comunicar al usuario a través de cualquier medio que permita dejar constancia de dicha comunicación, sobre la aplicación del silencio administrativo positivo, con el detalle de la(s) materia(s) reclamable(s)” (Señalado nuestro).
9. Respecto al cumplimiento de la pretensión acogida por la empresa operadora en aplicación del silencio administrativo positivo, el artículo 35° del T.U.O. del Reglamento, señala que: “Salvo que la normativa establezca un plazo distinto, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la comunicación señalada en el artículo 34, la empresa operadora está obligada a cumplir con la pretensión del usuario acogida en aplicación del silencio administrativo positivo. Asimismo, en dicho plazo debe comunicar al usuario las acciones adoptadas en la ejecución del cumplimiento del silencio administrativo positivo o las razones por las cuales, de manera excepcional, se encuentra impedido de efectuarlas, a través de cualquier medio que permita su acreditación” (Señalado nuestro).
10. Del análisis de los mencionados artículos, se concluye que la EMPRESA OPERADORA tiene el deber de comunicar la aplicación del silencio administrativo positivo cuando este haya ocurrido y dicha comunicación debe contener el detalle de las materias reclamables. Aunado a ello, cuenta con un plazo de diez (10) días hábiles, para comunicar al usuario las acciones adoptadas para la ejecución del silencio administrativo positivo.
11. Por otra parte, en el numeral 1 del artículo 41 del T.U.O del Reglamento, en relación al acto de notificación electrónica, prescribe que: “El usuario puede autorizar que la notificación de los actos administrativos que se emitan en el procedimiento administrativo asociado a su reclamo se realice a través de correo electrónico. La aceptación del usuario debe ser expresa, (...).” Asimismo, el numeral 4 del artículo anteriormente citado, prescribe también que: “La notificación por correo electrónico surte efectos el día que conste haber sido recibida (...).” (Señalado nuestro).
12. Del análisis del expediente administrativo, se advierte que la EMPRESA OPERADORA elevó la Carta N° DAC-REC-SAP-I-10762-23, de fecha 15 de setiembre de 2023, a través de la cual informó las acciones realizadas en mérito del acogimiento del silencio administrativo positivo, así como su respectiva constancia de recepción electrónica al correo ██████████@██████████, de fecha 15 de setiembre de 2023, tal como se muestra en la presente imagen:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
QUEJA
EXPEDIENTE N° **0024840-2023/TRASU/ST-RQJ**
RESOLUCIÓN FINAL

De: Microsoft Outlook
Para: [REDACTED]
Fecha: 15/09/2023 17:28:50
Asunto: Retransmitido: APELACION 230245825 (RA)
Adjuntos:

-- -->

Delivery to these recipients or groups is complete, but no delivery notification was sent by the destination server:

Subject: APELACION 230245825 (RA)

13. Sin embargo, al no obrar en el expediente el formulario de apelación presentado por el RECLAMANTE, no es posible determinar si autorizó la notificación por medios electrónicos. En tal sentido, no genera certeza que dicha notificación se haya realizado a la dirección autorizada en el recurso de apelación.
14. Por lo tanto, de conformidad con lo señalado en los considerandos precedentes, corresponde declarar **FUNDADA** la queja presentada al advertirse una transgresión en el procedimiento, lo cual implica que la EMPRESA OPERADORA deberá efectuar lo dispuesto en la parte resolutive de la presente resolución.

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° 099-2022-CD/OSIPTEL (Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL (Resolución que aprueba la norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones), los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL (Resoluciones N° 00001-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, 00002-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, Resolución N° 01-98-LIN-TRASU-OSIPTEL, Resolución N° 01-99-LIN-TRASU-OSIPTEL y Resolución N° 01-2000-LIN-TRASU-OSIPTEL), así como el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

HA RESUELTO:

1. Declarar **FUNDADA** la queja por otros defectos de tramitación, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
2. **ORDENAR** a LA EMPRESA OPERADORA cumpla notificar la Carta N° DAC-REC-SAP-I-10762-23, de fecha 15 de setiembre de 2023, a la dirección señalada por el RECLAMANTE en el formulario de apelación.
3. De conformidad con lo establecido en el artículo 91° del T.U.O. del Reglamento, LA EMPRESA OPERADORA deberá:
 - (i) Cumplir con lo dispuesto en el párrafo precedente, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, salvo que la normativa establezca un plazo distinto.
 - (ii) Dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (i), comunicar al usuario, el cumplimiento de lo



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
QUEJA
EXPEDIENTE N° **0024840-2023/TRASU/ST-RQJ**
RESOLUCIÓN FINAL

ordenado o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar lo ordenado.

- (iii) Acreditar ante el TRASU el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales no pudo ejecutarlo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (ii).

Firmado digitalmente por:ARRUE
FLORES Jorge Luis FAU
20216072155 soft

***Vocal de la Sala Unipersonal 25 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios***

Información importante:

Esta resolución pone fin a la vía administrativa, por lo que no corresponde la interposición de recurso administrativo alguno ante el OSIPTEL.