



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° 0005832-2024/TRASU/ST-RQJ
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN N° 0025929-2024-TRASU/OSIPTEL

Lima, 17 de junio de 2024

RECLAMANTE	:	[REDACTED]
EMPRESA OPERADORA	:	TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
SERVICIO	:	[REDACTED]
CÓDIGO DE RECLAMO	:	FC-210166-2024
REFERENCIA	:	Carta N° RM-T-FC210166-2024-QE de fecha 10/05/2024
ESCRITO DE QUEJA	:	De fecha 07/05/2024, Cuando la empresa no aplica el silencio administrativo positivo que corresponde
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 facturación y cobro, indicando que no reconoce el cobro del reintegro de precio de equipo incluido en la Nota de Débito Electrónica BJCY-01950959, toda vez que no le informaron sobre dicho cobro al momento de realizar la renovación del equipo móvil.
2. La EMPRESA OPERADORA emitió la Resolución de fecha 13 de marzo de 2024.
3. La EMPRESA OPERADORA, con fecha 14 de marzo de 2024, notificó la referida Resolución.
4. El 07 de mayo de 2024, el RECLAMANTE presentó una queja manifestando que la EMPRESA OPERADORA no habría aplicado el silencio administrativo positivo que corresponde.

II. CUESTIÓN PREVIA:

5. Antes de entrar al análisis del caso, cabe indicar que el inciso 3 del artículo 86° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, dispone que la autoridad a cargo de la tramitación del procedimiento tiene la obligación de encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta algún error por parte de los administrados¹.
6. En aplicación de dicha norma este Tribunal considera que si bien se ha consignado como concepto de queja *por otros defectos de tramitación*; sin embargo, de la revisión de los argumentos del RECLAMANTE se advierte que cuestiona *cuando la empresa no aplica el silencio administrativo positivo*, por ello este Tribunal procederá a pronunciarse al respecto.
7. En aplicación de los artículos 69 y 80 del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Los Servicios Públicos de Telecomunicaciones² (en adelante, el TUO del Reglamento), mediante Resolución N.°

¹ **TUO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 86°.- Deberes de las autoridades en los procedimientos

Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:

(...) 3. Encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.

² Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 099-2015-CD/OSIPTEL de fecha 07 de mayo de 2015, el cual entró en vigencia el 03 de agosto de 2015.



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° 0005832-2024/TRASU/ST-RQJ

RESOLUCIÓN FINAL

0022105-2024-TRASU/OSIPTEL de fecha 21 de mayo de 2024, este Tribunal resolvió ampliar el plazo para resolver el recurso; y, solicitar lo siguiente:

///...

1. (...)
2. *Solicitar a la EMPRESA OPERADORA que cumpla con remitir el audio del reclamo FC-210166-2024.*
3. *Solicitar a EL RECLAMANTE que cumpla con remitir el documento correspondiente en caso cuente con un medio probatorio con el que acredite lo indicado en el formulario de queja de fecha 07 de mayo de 2024.*

8. Habiendo sido notificadas las partes con fecha 22 de mayo de 2024, no ha remitido la información solicitada, en ese sentido este Tribunal emitirá pronunciamiento.

III. ANÁLISIS DEL CASO:

9. El usuario puede presentar una queja cuando la empresa no aplica el silencio administrativo positivo que corresponde, de acuerdo con el numeral 1 del artículo 74° del TUO del Reglamento.
10. De acuerdo con los artículos 58° y 37° del TUO del Reglamento, el plazo para resolver los reclamos por facturación y cobro es de veinte (20) días hábiles y para notificar la resolución es de cinco (5) días hábiles. Vencido los plazos señalados, resulta de aplicación el silencio administrativo de conformidad con el artículo 34° del TUO del Reglamento.
11. En atención a ello, habiendo sido presentado el reclamo el 11 de marzo de 2024, el plazo para expedir la resolución de primera instancia venció el 10 de abril de 2024 y el plazo para notificar la misma venció el 17 de abril de 2024.
12. El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, TRIBUNAL) advierte que la EMPRESA OPERADORA ha resuelto el reclamo mediante la resolución de fecha 13 de marzo de 2024; es decir, dentro del plazo establecido en el considerando anterior.
13. De otro lado, la EMPRESA OPERADORA remitió una constancia de notificación dirigida a la dirección de correo electrónico [REDACTED]; sin embargo, de acuerdo a lo señalado por el RECLAMANTE en el formulario de queja a través del cual indica que el correo consignado en el formulario de reclamo no corresponde al indicado al asesor.
14. En ese sentido, se le solicitó a la EMPRESA OPERADORA no ha remitido el audio del reclamo; con la finalidad de poder desvirtuar lo indicado por el RECLAMANTE; sin embargo, no ha remito lo solicitado mediante Resolución N.° 0022105-2024-TRASU/OSIPTEL.
15. Considerando ello, la EMPRESA OPERADORA no ha acreditado haber notificado a la dirección electrónica autorizada por el RECLAMANTE al momento de la interposición del reclamo.
16. En tal sentido, este TRIBUNAL declara **FUNDADA** la queja cuando la empresa no aplica el silencio administrativo positivo que corresponde, en aplicación del silencio administrativo positivo.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, su y modificatorias. La integridad del documento y
la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



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° 0005832-2024/TRASU/ST-RQJ

RESOLUCIÓN FINAL

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 (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 cuando la empresa no aplica el silencio administrativo positivo que corresponde, relacionada al reclamo por facturación y cobro incluida en la Nota de Débito Electrónica BJCY-01950959, en aplicación del silencio administrativo positivo contemplado en el artículo 34° del TUO del Reglamento, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
2. **ORDENAR** a la EMPRESA OPERADORA efectuar el ajuste o en su caso devolver al RECLAMANTE únicamente el importe reclamado, siempre que de la reproducción del audio se advierta que la dirección electrónica a la que se notificó la resolución de primera instancia no fue la autorizada por el RECLAMANTE. Para efecto de acreditar el cumplimiento de lo ordenado, deberá remitir a este Tribunal el audio del reclamo, y de corresponder deberá remitir el Histórico de Estado de Cuenta, el recibo o documento mediante el cual se verifique el ajuste o devolución antes mencionado.
3. De conformidad con lo establecido en los artículos 14°, 15° y 91° del TUO del Reglamento, la EMPRESA OPERADORA deberá:
 - (i) Cumplir con lo ordenado en el párrafo precedente en un plazo máximo de un (1) mes contado a partir de la fecha en que se notifique la presente resolución.
 - (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 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:
THORSEN ORREGO DE
HURTADO Vanessa FAU
20216072155 soft

**Vocal de la Sala Unipersonal 43 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios**



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° **0005832-2024/TRASU/ST-RQJ**
RESOLUCIÓN FINAL

Información Importante:

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

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, su y modificatorias. La integridad del documento y
la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>