



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° 0038402-2022/TRASU/ST-RQJ  
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN N° 0064966-2022-TRASU/OSIPTEL

Lima, 17 de noviembre de 2022

RECLAMANTE	:	[REDACTED]
EMPRESA OPERADORA	:	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
SERVICIO	:	[REDACTED]
CÓDIGO DE RECLAMO	:	220206643-1
REFERENCIA	:	Carta N° DAC_REC_RQJ_75835_22 de fecha 26/10/2022
ESCRITO DE QUEJA	:	De fecha 21/10/2022, por la falta de respuesta al reclamo
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	IMPROCEDENTE

**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, cuestionando el monto de S/ 148.25 del recibo emitido el 01/08/2022 y señalando: “se me está cobrando más”.
2. La EMPRESA OPERADORA mediante Resolución de fecha 20 de setiembre de 2022 declaró inadmisibile el reclamo, otorgando a EL RECLAMANTE el plazo de tres (3) días hábiles para subsanar las observaciones advertidas, bajo apercibimiento de declarar el archivo del expediente.
3. El 21 de octubre d 2022, el RECLAMANTE presentó una queja manifestando que LA EMPRESA OPERADORA no habría dado respuesta al reclamo.

**II. ANÁLISIS DEL CASO:**

4. El usuario puede presentar una queja cuando haya operado el silencio administrativo positivo, de acuerdo con el numeral 1 del artículo 70° del “Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”<sup>1</sup> (en adelante, el Reglamento).
5. De acuerdo con el artículo 54° del Reglamento el plazo de la EMPRESA OPERADORA para resolver los reclamos por facturación es de veinte (20) días hábiles.
6. Asimismo, de acuerdo con el artículo 34 del Reglamento, vencido el plazo señalado en el párrafo anterior; sin que la EMPRESA OPERADORA hubiera emitido la resolución de primera instancia, resulta de aplicación el silencio administrativo positivo, es decir, que el RECLAMANTE deberá considerar aceptado su reclamo.

<sup>1</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 170-2020-CD/OSIPTEL “Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS  
QUEJA  
EXPEDIENTE N° 0038402-2022/TRASU/ST-RQJ  
RESOLUCIÓN FINAL

7. En atención a ello, habiendo sido presentado el reclamo el 22 de agosto de 2022, el plazo para expedir resolución en primera instancia venció el 21 de setiembre de 2022, y el plazo para ser notificada venció el día 28 de setiembre de 2022.
8. El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuario (en adelante, TRIBUNAL) advierte que la EMPRESA OPERADORA ha emitido la resolución de inadmisibilidad de fecha 20 de setiembre de 2022, la cual fue notificada con fecha 27 de setiembre de 2022, es decir, dentro del plazo señalado en el considerando anterior.
9. Ahora bien, el artículo 31 del Reglamento señala lo siguiente: *Mientras esté pendiente la subsanación, no procede el cómputo de plazos para que opere el silencio administrativo. De no efectuarse la subsanación dentro del plazo otorgado, la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, declarará el archivo del expediente.*
10. Respecto a la transgresión por no contestación oportuna del reclamo presentada, el TRIBUNAL advierte la falta de competencia para emitir pronunciamiento sobre dicha transgresión; en mérito a lo establecido en el numeral 137.1 del artículo 137 del T.U.O. de la Ley del Procedimiento Administrativo General, el cual establece que:

*“Ingresado el escrito o formulada la subsanación debidamente, se considera recibido a partir del documento inicial, salvo que el procedimiento confiera prioridad registral o se trate de un procedimiento trilateral, **en cuyo caso la presentación opera a partir de la subsanación**” [énfasis agregado]*
11. Cabe precisar que el artículo 32 del Reglamento establece que: *“Las quejas serán declaradas improcedentes cuando: (...) **3. No se refiera a un procedimiento de reclamo** o no esté comprendida en los supuestos del artículo 70° del presente Reglamento” [énfasis agregado]*
12. En el presente caso, de la revisión de la documentación obrante en el expediente, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA, mediante resolución de fecha 03 de octubre de 2022, dispuso el archivo del caso, notificando su pronunciamiento con fecha 06 de octubre de 2022.
13. En atención a ello, se desprende que, a la fecha de presentación de la queja (21 de octubre de 2022), no se había configurado el silencio administrativo positivo, toda vez que, al no haber subsanado la resolución de inadmisibilidad, no existe procedimiento de reclamo sobre el cual pueda recaer la transgresión por falta de respuesta.
14. En consecuencia, corresponde declarar **IMPROCEDENTE** la queja, de conformidad con lo señalado en los artículos 31 y 32 del Reglamento.
15. Sin perjuicio de ello, se informa a EL RECLAMANTE que tiene expedito su derecho para presentar un nuevo reclamo.



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° **0038402-2022/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° 047-2015-CD/OSIPTEL (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:**

Denegar a EL RECLAMANTE su solicitud, declarando **IMPROCEDENTE** la queja por falta de respuesta al reclamo.

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***

**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.