



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
GUS-TRASU 16

EXPEDIENTE N° 02674-2009/TRASU/GUS-RQJ
QUEJA

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 05 de enero de 2010

| | |
|-------------------------|---|
| EMPRESA OPERADORA | : TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. |
| REFERENCIA | : Carta N° RES-767-R-A-001593-09-QT de fecha de recepción 17 de diciembre de 2009. |
| ESCRITO DE QUEJA | : De fecha 08 de diciembre de 2009, por falta de respuesta al reclamo N° BR6282224 presentado el 03 de junio 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 a su reclamo N° BR6282224 presentado el 03 de junio de 2009, correspondiente a la facturación del equipo PDT Avanzado incluido en el recibo de mayo 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 los reclamos por facturación, LA EMPRESA OPERADORA cuenta con treinta (30) días hábiles para emitir pronunciamiento respecto del reclamo presentado y con diez (10) días hábiles adicionales, para notificarlo en el domicilio de EL RECLAMANTE.
3. En atención a ello, habiéndose presentado el reclamo el 03 de junio de 2009, el plazo para expedir resolución en primera instancia vencía el 16 de julio de 2009 y el plazo para ser notificado de la misma el 03 de agosto de 2009.
4. Del análisis de la documentación que obra en el expediente, específicamente en el "Formulario de Reclamo" se verifica que el domicilio de notificación señalado EL RECLAMANTE es: "Av. Encalada N° 1383 – Torre E – Interior 104, Santiago de Surco".
5. Sobre el particular, si bien LA EMPRESA OPERADORA ha elevado la Resolución de Primera Instancia N° RES-767-R-A-123346-09-P de fecha 11 de junio de 2009, así como el respectivo cargo de notificación de fecha 18 de junio de 2009, en dicho cargo de notificación se aprecia que LA EMPRESA OPERADORA no ha acreditado haber notificado en el domicilio indicado por EL RECLAMANTE – tratándose de un domicilio

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



**EXPEDIENTE N° 02674-2009/TRASU/GUS-RQJ
QUEJA**

ubicado en un interior - ni ha dejado constancia en la respectiva acta, la circunstancia o motivo por el cual no fue posible dejar la notificación en el mismo domicilio y tuvo que dejarla en la puerta o primer acceso, razón por la cual no es posible convalidar dicho cargo tomando como referencia válida la fecha consignada en el mismo.

- 6. Por otra parte, cabe indicar que el Formato del Recurso de Reconsideración que eleva LA EMPRESA OPERADORA ésta referido únicamente al reclamo N° BRF6286942 y, no al reclamo N° BRF6282224, el cual es materia del presente reclamo.
- 7. 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 Telecomunicaciones².

HA RESUELTO:

Resolver a favor de EL RECLAMANTE su solicitud, declarando **FUNDADO** la queja presentada, por falta de respuesta al reclamo N° BRF6282224 presentado el 03 de junio 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**

VMM/Ro

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