



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
GUS-TRASU 45

**EXPEDIENTE N° 03476-2009/TRASU/GUS-RA
RECURSO DE APELACION**

RESOLUCION N° 1

Lima, 01 de septiembre de 2009.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Calidad en la prestación del servicio de acceso a Internet.
EMPRESA OPERADORA	: AMÉRICA MÓVIL PERU S.A.C.
NUMERO DE RECLAMO	: 0000054289
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta DAC-COP-R/RHF-2688-09
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: FUNDADO

VISTO: El expediente de la referencia y en atención a la documentación obrante en el mismo, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución, en los siguientes fundamentos relevantes:

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE cuestiona la calidad en la prestación del servicio de acceso a Internet, precisando que presenta problemas para realizar conexiones a Internet.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia ha denegado el reclamo presentado, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) Durante el periodo del 14.04.2009 al 26.05.2009, no se registraron suspensiones ni averías que pudiera haber afectado el normal funcionamiento y operatividad del servicio, incluso del servicio Internet Móvil;
 - (ii) En el Detalle de Llamadas del 20.04.2009 al 26.05.2009, se verifica el uso del servicio de accesos a Internet, ya que se ha realizado descargas en distintos días y por diversas cantidades de KB;
 - (iii) La característica principal que por naturaleza tiene un teléfono celular (y también un equipo MODEM, en el caso del servicio de Internet Móvil) es su movilidad (es decir, permitir la comunicación o conexión de los usuarios cuando éstos se encuentren desplazándose); por lo que al trasladarse de un lugar a otro la comunicación a través del servicio brindado (conexión y navegación a una velocidad mayor) se produce con total normalidad;
 - (iv) En el Acuerdo para la Prestación del Servicio de Comunicaciones Personales se indica que la velocidad de navegación mínima promedio garantizada es 10% de la velocidad máxima.
3. En el recurso de apelación, EL RECLAMANTE reitera que al momento de la contratación no se le brindó información detallada sobre el servicio de acceso a Internet y, además que la velocidad brindada no llega al 10% que se establece en el contrato.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 03476-2009/TRASU/GUS-RA
RECURSO DE APELACION**

4. Al respecto, cabe agregar que el acto de notificación reviste especial importancia, en tanto tiene por objeto poner en conocimiento de los interesados el contenido de las resoluciones administrativas. En ese sentido, la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444- establece que sólo desde que una resolución es debidamente notificada surte efectos para el destinatario y, por tanto, le es exigible su cumplimiento.
5. Adicionalmente, el artículo 27° de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece que la notificación defectuosa por omisión de alguno de sus requisitos de contenido, surtirá efectos legales a partir de:
- (i) La fecha en que el interesado manifieste expresamente haberla recibido, sino hay prueba en contrario; o
 - (ii) La realización de actuaciones procedimentales del interesado que permitan suponer razonablemente que tuvo conocimiento oportuno del contenido o alcance de la resolución, o interponga cualquier recurso que proceda.
6. Complementariamente, los artículos 38° y 26° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -la Directiva- establecen que el plazo para resolver y notificar los reclamos por calidad del servicio es de tres (3) y diez (10) días hábiles, respectivamente. Vencido este plazo sin que LA EMPRESA OPERADORA se hubiere pronunciado sobre el objeto de reclamo, resulta de aplicación el silencio administrativo positivo, esto es, que EL RECLAMANTE deberá considerar aceptado su reclamo.
7. En atención a ello, habiendo sido presentado el reclamo el 26.05.2009, el plazo para expedir resolución en primera instancia vencía el 29.05.2009 y el plazo para ser notificado de la misma vencía el 12.06.2009.
8. Sin entrar al análisis de fondo del caso, este Tribunal advierte que LA EMPRESA OPERADORA ha resuelto el reclamo presentado el 26.05.2009 mediante la resolución N° DAC-COP-R/RHF-2688-09 de fecha 29.06.2009, es decir, habiendo excedido el plazo señalado en el considerando anterior.
9. Adicionalmente, cabe indicar que la constancia de notificación de la resolución de primera instancia que eleva LA EMPRESA OPERADORA consigna una fecha anterior a la fecha emisión de la Resolución de Primera Instancia, no pudiendo acreditarse que EL RECLAMANTE tomó conocimiento de dicha resolución dentro de los plazos señalados en el párrafo anterior.
10. Si bien el hecho de que EL RECLAMANTE interpone recurso de apelación, permite suponer razonablemente que tuvo conocimiento del contenido o alcance de dicha resolución, no es posible convalidar una fecha anterior al 29.06.2009, fecha en que reconoce haber sido notificado.

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

OSIPTEL FOLIOS
GUS-TRASU 46

**EXPEDIENTE N° 03476-2009/TRASU/GUS-RA
RECURSO DE APELACION**


11. Por lo tanto, considerando que LA EMPRESA OPERADORA ha omitido acreditar el reclamo de fecha 26.05.2009 fue resuelto y notificado dentro de los plazos establecidos en la Directiva de Reclamos, este Tribunal debe declarar fundado el presente recurso.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias (Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias que aprueba las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL (Resolución N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL y 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL), así como la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

HA RESUELTO:

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por problemas de calidad en la prestación del servicio de acceso a Internet y, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente por este Tribunal, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Manuel San Román Benavente, Carlos 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

