

EXPEDIENTE N° 22918-2015/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACION
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN N° 2

Lima, 14 de diciembre de 2015

RECLAMANTE	:	
SERVICIO TELEFÓNICO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Facturación del cargo fijo incluido en el recibo de julio de 2015.
CICLO DE FACTURACIÓN	:	23
EMPRESA OPERADORA	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	MVF-65-1486764-2015 (Ticket 7TQT)
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	TM-R-F-1486764-2015, de fecha 14 de setiembre de 2015.
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	FUNDADO

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:

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la facturación del cargo fijo incluido en el recibo de julio de 2015 por el importe de S/. 74.89 Nuevos Soles Inc. IGV, señalando que cuando intenta comunicarse a números RPM, suena tono de ocupado, y cuando llama a números Movistar o de otros operadores, se interceptan, cruzan y cortan las llamadas.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) Se analizaron los siguientes medios probatorios: recibo mensual, plan tarifario, detalle de consumo, históricos de cortes y reconexiones e histórico de la línea.
 - (ii) Se ha revisado que en la zona del reclamo, la cobertura es óptima para la comunicación y conexión, lo que se corrobora con el tráfico realizado por la línea.
 - (iii) Del Detalle de consumos correspondiente al periodo en reclamo, se observa que el tráfico facturado fue generado desde el equipo celular, sin registrar ninguna inconsistencia, teniendo activo todos los servicios y otorgándose la totalidad de los minutos de acuerdo al plan tarifario contratado.
 - (iv) De la revisión del histórico de la línea se observa que durante el periodo reclamado no se registró reclamo de calidad, así como se verifica que este no afectó el normal funcionamiento del servicio ni alteró la facturación.
3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación en el que reiteró los argumentos de primera instancia.
4. LA EMPRESA OPERADORA elevó sus descargos precisando que el recurso de apelación fue presentando el día 13 de octubre de 2015, fuera del plazo de quince (15) días que tuvo EL RECLAMANTE para apelar; por lo que solicita se declare improcedente.

I. Cuestión previa

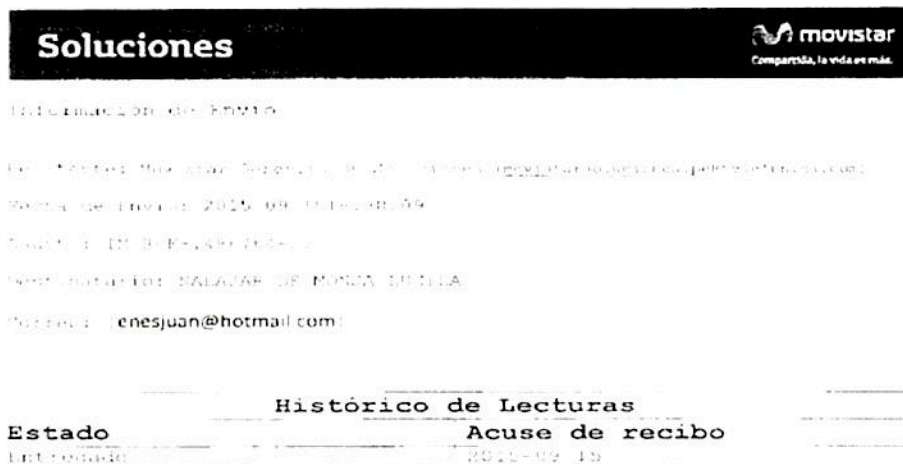
5. Sobre el particular, LA EMPRESA OPERADORA, en sus descargos señaló que EL RECLAMANTE presentó su recurso de apelación fuera del plazo establecido en la norma, por lo que solicitó la improcedencia del mismo.
6. Al respecto, en lo referido a la notificación de las resoluciones, el primer párrafo del artículo 39° del Reglamento, establece lo siguiente: *"El usuario podrá autorizar, a través de las modalidades previstas para la presentación de reclamos indicadas en el artículo*



EXPEDIENTE N° 22918-2015/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACION
RESOLUCIÓN FINAL

50, que la notificación de los actos administrativos que se emitan en el procedimiento administrativo asociado a su reclamo se realice a través de medios electrónicos a la dirección válida de correo electrónico que él indique. En estos casos, LA EMPRESA OPERADORA deberá contar con una constancia de la aceptación expresa del usuario acerca de esta modalidad de notificación".

- 7. De acuerdo a lo señalado, de la revisión del formulario de reclamo (obrante a fojas 01), se verifica que el usuario autorizó ser notificado por correo electrónico a la dirección: ENESJUAN@HOTMAIL.COM
8. Adicionalmente, se debe tener en cuenta que el penúltimo párrafo del artículo 39° del Reglamento señala expresamente que: "La notificación electrónica surtirá efectos el día que conste haber sido recibida. La constancia de recepción es el acuse de recibo que deberá archiversse en el expediente en el que se ha emitido el acto administrativo notificado. Si transcurrido un (1) día hábil desde el envío de la notificación electrónica, al empresa operadora o el TRASU no hubieren recibido el acuse de recibo correspondiente, deberán proceder a realizar la notificación personal, la cual deberá efectuarse dentro del plazo máximo establecido en el artículo 36°".
9. En ese sentido, a fin de acreditar la correcta notificación de la mencionada Resolución, LA EMPRESA OPERADORA ha elevado el siguiente documento:



- 10. Sin embargo, de la revisión de la información contenida en el mismo se verifica que dicho documento no corresponde al acuse de recibo generado de manera automática ante la recepción del mail de envío de la Resolución; motivo por el cual, no genera certeza de que EL RECLAMANTE haya sido correctamente notificado.
11. Por esta razón, no es posible convalidar dicho cargo de notificación, ni determinar la extemporaneidad del recurso de apelación interpuesto por EL RECLAMANTE. En consecuencia, corresponde a este Tribunal emitir pronunciamiento sobre el fondo del asunto.

II. Análisis de la controversia

- 12. Al respecto, los artículos 3° y 6° de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444 establecen que uno de los requisitos de validez de los actos administrativos son la adecuada y suficiente motivación, la misma que deberá ser expresa y mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes

EXPEDIENTE N° 22918-2015/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACION
RESOLUCIÓN FINAL

del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado. No son admisibles como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto.

13. Asimismo, el artículo 33° del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ - en adelante, el Reglamento- el cual entró en vigencia el 03 de agosto de 2015², establece que las resoluciones deberán encontrarse debidamente motivadas, incluyendo expresamente los hechos relevantes del caso específico y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten la decisión, así como su correspondiente valoración y señalando las normas legales aplicadas en cada caso.
14. Atendiendo a ello, las empresas operadoras en las resoluciones que resuelvan los reclamos de los usuarios, no sólo deben indicar los medios probatorios que sustentaron su decisión, sino también, especificar cómo se actuó cada medio probatorio en el caso concreto, a efectos que los usuarios no vean afectado su derecho defensa.
15. En el presente caso, es importante indicar que se analizará el periodo reclamado, que comprende: (i) el periodo de consumo del 24 de junio al 23 de julio de 2015, y (ii) el periodo de cargo fijo adelantado del 24 de julio al 23 de agosto de 2015.
16. En este sentido, tomando en cuenta que en una parte del periodo reclamado se encontraba vigente la Directiva que establecía las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones³- en adelante la Directiva- y en otra ya estaba vigente el Reglamento, es necesario verificar lo establecido en ambos cuerpos normativos respecto al mecanismo que tiene EL RECLAMANTE para comunicar los problemas presentados en su servicio.
17. Al respecto, de acuerdo a lo establecido en el artículo 32° de la Directiva, dicho mecanismo estaba constituido por los reportes de averías⁴, los cuales eran registrados por LA EMPRESA OPERADORA a través del "Histórico de averías".
18. Por su parte, el Reglamento no contempla la obligación de reportar previamente una avería para luego iniciar un procedimiento de reclamo, puesto que, el tratamiento de una avería puede (i) o ser atendida inmediatamente con lo cual debería ser registrada en el "Histórico de registros de solución anticipada de reclamos"⁵ o (ii) en caso la avería no sea atendida deberá

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL.

² Es preciso indicar que dicho Reglamento derogó la Directiva que establecía las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

³ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

⁴ **Artículo 32.- Reclamos con requisito de reporte.**- En el caso de reclamos por problemas de calidad, por problemas derivados de la prestación de servicios mediante sistemas de tarjetas de pago, por falta de entrega del recibo o de la copia del recibo, o por falta de entrega de la facturación detallada solicitada, el usuario deberá reportar el hecho a la dependencia de la empresa operadora que señale su correspondiente procedimiento interno. Dicho reporte podrá efectuarse al número telefónico indicado para tales efectos por la empresa operadora o, en su defecto, dirigiéndose personalmente o por escrito a la dependencia indicada por el correspondiente procedimiento interno de la misma.

Las empresas operadoras están obligadas a proporcionar, a cada usuario que realiza un reporte, un número o código correlativo de identificación. Las llamadas que se efectúen en relación a un número de abonado cuyo problema ya hubiese sido reportado no generaran un nuevo código correlativo. En tal momento, la empresa operadora está obligada a informar del código correlativo de identificación ya asignado (...)"

⁵ De acuerdo a lo establecido en el artículo 19° del Reglamento, para acreditar la aceptación del usuario, las empresas operadoras deberán contar con la grabación del audio o la constancia correspondiente que demuestre la aceptación expresa del usuario a la solución anticipada y a su ejecución.

En estos casos, la carga de la prueba sobre la aceptación del usuario y la obligación de conservar los registros que la acrediten, corresponderá a la empresa operadora.

EXPEDIENTE N° 22918-2015/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACION
RESOLUCIÓN FINAL

ser registrada como un reclamo por averías⁶ - si implica desplazamiento – o en caso contrario iii) un reclamo por calidad del servicio⁷; por lo que este Tribunal puede colegir que a través de los medios probatorios: i) "Histórico de registros de solución anticipada de reclamos", ii) "Histórico de reclamos por avería" e iii) "Histórico de reclamos por calidad del servicio" se puede verificar la existencia de las comunicaciones efectuadas por EL RECLAMANTE respecto de los problemas presentados en su servicio.

19. Por ello, a efectos de verificar si LA EMPRESA OPERADORA motivó de manera suficiente su resolución de primera instancia, en atención a lo establecido en el considerando precedente, esta tenía que haber actuado los medios probatorios tales como: i) "Histórico de averías", ii) "Histórico de reclamos por calidad del servicio", iii) "Histórico de reclamos por avería" e iv) "Histórico de registros de solución anticipada de reclamos", así como el "Histórico de cortes y suspensiones", con la finalidad de acreditar la operatividad del servicio durante el periodo reclamado.
20. Sobre el particular, este Tribunal aprecia que LA EMPRESA OPERADORA, en su Resolución TM-R-F-1486764-2015, emitida el 14 de septiembre de 2015, señaló lo siguiente:

"En referencia a su reclamo, le informamos que hemos analizado los siguientes medios probatorios: recibo mensual, Plan tarifario, detalle de consumo, histórico de cortes y reconexiones, histórico de su línea.

(...)

Asimismo, de la revisión del histórico de su línea, se observa que durante el periodo reclamado no registró reclamo de calidad, así como se verifica que este no afectó el normal funcionamiento de su servicio ni alteró su facturación.

(...)

En tal sentido, se ha determinado declarar su reclamo INFUNDADO"

21. Al efecto, se observa que LA EMPRESA OPERADORA en la mencionada resolución ha actuado el "Histórico de la Línea"; no obstante, no ha establecido qué información contiene dicho documento, ni ha precisado si el mismo estaría comprendiendo el "Histórico de averías", "Histórico de registros de solución anticipada de reclamos" y el "Histórico de reclamos por avería".

⁶ Según lo indicado en el artículo 46° del Reglamento, las empresas operadoras están obligadas a proporcionar a cada usuario que realiza un reclamo por avería, al momento de presentación del reclamo por avería y cuando el usuario lo solicite, un número o código correlativo de identificación.

⁷ Al respecto, el artículo 9° del Reglamento establece lo siguiente:

Artículo 9° - Registro de reclamos

Las empresas operadoras deberán contar con un registro de reclamos, el cual consignará la siguiente información:

1. *Código o número correlativo de identificación de cada reclamo presentado.*
2. *Nombres y apellidos completos del usuario.*
3. *Número o código del servicio o del contrato de abonado.*
4. *Materia de reclamo.*
5. *Fecha de presentación.*
6. *Número, fecha y sentido de las resoluciones emitidas; y,*
7. *Estado del procedimiento, incluyendo los datos referidos a la presentación de recursos o quejas por parte del usuario.*

En los casos de reclamos por calidad del servicio en los que debido a la naturaleza de la avería se requiera el desplazamiento de personal técnico de la empresa operadora al domicilio del usuario, las empresas operadoras asignarán al reclamo por avería un código o número correlativo de identificación. Adicionalmente, la empresa operadora registrará dicho código o número correlativo de identificación; así como la información a la que se refieren los numerales 2 al 5 y la fecha y hora de la reparación.

EXPEDIENTE N° 22918-2015/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACION
RESOLUCIÓN FINAL

22. En consecuencia, LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con actuar los medios probatorios indicados en el considerando precedente, a fin de acreditar que durante el periodo reclamado el servicio se encontró operativo y a disposición de EL RECLAMANTE.
23. En atención a ello, al no haberse motivado adecuadamente la Resolución de primera instancia y en aplicación del artículo 33° del Reglamento, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para declarar **fundado** el recurso interpuesto, en consecuencia, corresponde que LA EMPRESA OPERADORA efectúe el ajuste del concepto reclamado, o en su caso, devolver a EL RECLAMANTE el importe correspondiente al mismo.

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 Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL que aprueba el Texto Único Ordenado de 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 la facturación del cargo fijo incluido en el recibo de julio de 2015; 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 y que, por lo tanto, a partir de la notificación de la presente resolución, LA EMPRESA OPERADORA debe ajustar la facturación o, en su caso, devolver al reclamante el importe correspondiente al concepto reclamado, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

María Luisa Hildebrandt Belmont
Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

MHB/CDA/jrd

Información importante:

- El original de la presente resolución final emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, se encuentra debidamente suscrito en el expediente correspondiente.
- Con la expedición de la presente resolución final queda agotada la vía administrativa, no procediendo la interposición de otro recurso, salvo la acción contencioso administrativa en la vía judicial.
- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17° de la Ley que Regula el Proceso Contencioso Administrativo -Ley N° 27584-, el plazo para interponer demanda contencioso administrativa es de tres meses a contar desde el conocimiento o notificación de la actuación impugnada, lo que ocurra primero.
- Puede tener acceso a su "Expediente Virtual" registrándose en la página web del OSIPTEL (<http://www2.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU>).

