

RESOLUCIÓN: 1

EXPEDIENTE N° 00115-2009/TRASU/GUS-RQJ
QUEJA

Lima, diez de febrero de dos mil nueve.

EMPRESA OPERADORA	: TELEFONICA MÓVILES S.A.
REFERENCIA	: Carta TM-00000121-A-00182-2009 de fecha veintinueve de enero de dos mil nueve.
ESCRITO DE QUEJA	: De fecha veinte de enero de dos mil nueve por suspensión indebida del servicio.
RESOLUCION DEL TRIBUNAL	: IMPROCEDENTE

VISTOS: El expediente de queja, 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. EL RECLAMANTE en su escrito de queja señala que LA EMPRESA OPERADORA suspendió su servicio indebidamente el treinta y uno de diciembre de dos mil ocho, alegando que solicitó la suspensión por robo, lo cual no es correcto.
2. Al respecto, cabe precisar que de conformidad con el artículo 48° de la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL¹, en adelante la Directiva, en cualquier estado del procedimiento el usuario podrá interponer una queja por defectos de tramitación, que suponen la paralización o infracción de los plazos establecidos; ante cualquier otra trasgresión normativa durante la tramitación del reclamo; por no ejecutar lo dispuesto mediante una resolución que hubiere quedado firme; y, para solicitar la aplicación del silencio administrativo positivo.
3. De la información contenida en el expediente se advierte que la materia a la que se circunscribe la pretensión de EL RECLAMANTE, suspensión indebida del servicio, no se encuentra comprendida dentro de los supuestos establecidos en el artículo 48° antes mencionado.
4. En consecuencia, de conformidad con el artículo 427° del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria a la que aplica este Tribunal (Resolución 015-99-CD/OSIPTEL); la queja presentada se declarará improcedente al advertirse la falta de competencia de este Tribunal para emitir pronunciamiento en vía de queja respecto de solicitudes que deben ser tramitadas dentro de un procedimiento de reclamo.

¹ Directiva que establece las normas aplicables para los procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

23u

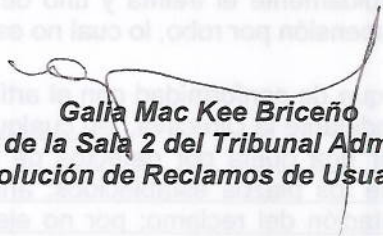
5. Cabe indicar a EL RECLAMANTE que el artículo 18° de la Directiva, establece que es problema susceptible de reclamo la suspensión o corte del servicio, en el caso que el usuario considere que ha sufrido una suspensión injustificada o que su servicio ha sido cortado sin observar el procedimiento establecido en la normatividad administrativa vigente.
6. Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA ha manifestado en sus descargos que la queja presentada por EL RECLAMANTE ha sido gestionada como un reclamo de primera instancia, reclamo N° MBC 11 298 2009; por tanto, en caso LA EMPRESA OPERADORA no cumpliera con dar respuesta oportuna al reclamo tramitado, EL RECLAMANTE queda expedito a interponer queja por falta de respuesta al mismo.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tal como la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL (Directiva que establece las normas aplicables para los procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones).

HA RESUELTO:

Denegar a EL RECLAMANTE su solicitud, declarando **IMPROCEDENTE** su queja por suspensión indebida del servicio.

Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, Eduardo Díaz Calderón y Agnes Franco Temple.


Galia Mac Kee Briceño
Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

EDC/GL