



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 14226-2015/TRASU/ST -RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

**RESOLUCIÓN N° 1**

Lima, 10 de septiembre de 2015

RECLAMANTE	:	
SERVICIO TELEFÓNICO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Suspensión del servicio por uso indebido
EMPRESA OPERADORA	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	MVO-349-1980527-2015
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	TM_S07701-2015-E
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	<b>FUNDADO</b>

**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 manifiesta su disconformidad con la suspensión de su servicio por uso indebido, tramitado bajo el código MVO-349-1980527-2015, presentado el 04 de agosto de 2015.
2. Es preciso señalar que de acuerdo a la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444-, sólo desde que una resolución es debidamente notificada surte efectos para el que va dirigida y, por tanto, le es exigible su cumplimiento. 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.
3. Al respecto, los artículos 54° y 36° del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>[1]</sup> –en adelante, el Reglamento– establecen que el plazo para resolver y notificar los reclamos es de tres (03) y cinco (05) 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.
4. En atención a ello, habiéndose sido presentado el reclamo el día 04 de agosto de 2015, el plazo para expedir la resolución en primera instancia venció el 07 de agosto de 2015 y el plazo para ser notificado venció el 14 de agosto de 2015.
5. Sin entrar al análisis de fondo del caso, este Tribunal advierte que LA EMPRESA OPERADORA ha resuelto el reclamo N° MVO-349-1980527-2015 mediante la resolución N° TM-N-O-1980527-2015 emitida el 10 de agosto de 2015 y su respectivo cargo de notificación de fecha 12 de agosto de 2015; es decir, fuera de los plazos establecidos para resolver el reclamo y proceder a su notificación, indicados en el párrafo precedente.

<sup>[1]</sup> Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias.

EXPEDIENTE N° 14226-2015/TRASU/ST -RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

6. Adicionalmente, cabe indicar que la Resolución de Consejo Directivo N° 060-2006-CD/OSIPTEL regula el Procedimiento que aplicarán las Empresas Operadoras para la suspensión cautelar y el corte definitivo por uso indebido de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
7. Al efecto, el literal a) del Artículo Primero de dicho dispositivo normativo, establece que LA EMPRESA OPERADORA que detecte un uso indebido del servicio, pondrá tal hecho en conocimiento del OSIPTEL, así como los medios probatorios que acrediten el uso indebido del servicio por parte del abonado, usuario o arrendatario de servicios públicos de telecomunicaciones, de manera previa a la adopción de cualquier acción (suspensión cautelar o corte definitivo) a la que tenga derecho la empresa operadora.
8. Sobre el particular, mediante Carta N° C.1397-GFS/2015 del 23 de julio de 2015, obrante a fojas 05 del expediente, la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del Osiptel en respuesta a la Carta TP-AR-GGR-1880-15 de LA EMPRESA OPERADORA, informó que se ha determinado el presunto uso indebido del servicio de EL RECLAMANTE en la modalidad denunciada, por lo que podían ser de aplicación los medios estipulados en la citada Resolución del Consejo Directivo N° 060-2006-CD/OSIPTEL.
9. En consecuencia, al no haber cumplido LA EMPRESA OPERADORA con los plazos señalados en la norma, este Tribunal debe declarar **fundado** el recurso de apelación, al advertirse la existencia de una transgresión en el procedimiento. No obstante, ello no implica la reactivación del servicio, toda vez que la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del Osiptel y LA EMPRESA OPERADORA han determinado que el servicio EL RECLAMANTE fue objeto de uso indebido; de acuerdo a lo establecido en los considerandos precedentes.

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 de 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 del 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 suspensión del servicio por uso indebido. No obstante, ello no implica la reactivación del servicio, toda vez que la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del Osiptel y LA EMPRESA OPERADORA han determinado que el servicio EL RECLAMANTE fue objeto de uso indebido; de acuerdo a lo establecido en los considerandos precedentes.

**Abelardo José Carlos Aramayo Baella**  
**Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo**  
**de Solución de Reclamos de Usuarios**

AAB/PSAC