



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
ST-TRASU 15

EXPEDIENTE N° 01951-2011/TRASU-ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 28 de abril de 2011.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Facturación de la renta mensual del servicio Cable mágico incluido en el recibo de diciembre de 2010
CICLO DE FACTURACIÓN	: 18
EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA MULTIMEDIA S.A.C
NUMERO DE RECLAMO	: R1102716
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: TM-3003-A-634858-2011-R
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: FUNDADO

VISTO: El recurso de apelación 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 manifiesta su disconformidad con la facturación de la suma de S/. 74.99 por concepto de la renta mensual del servicio Cable mágico incluido en el recibo de diciembre de 2010, indicando que su servicio cuenta con una señal defectuosa desde el mes de setiembre de 2010. Adicionalmente, agrega que los técnicos de LA EMPRESA OPERADORA le indicaron sobre las fallas de origen en la mayoría de los canales, razón por la cual solo reconoce el 25% de la señal.
2. Al respecto, los artículos 3° y 6° de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, establecen que, entre otros requisitos de validez, los actos administrativos requieren una adecuada y suficiente motivación, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.
3. Al respecto, el artículo 24° 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-, establece que las resoluciones deberán ser fundamentadas, con indicación expresa de cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten su decisión y de las normas legales aplicadas en la resolución de cada caso.
4. Complementariamente, de acuerdo a los criterios que se encuentran contenidos en la Resolución N° 001-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL, denominados "*Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL*", este Tribunal resuelve los recursos que le son elevados a partir de una evaluación conjunta de todos los medios probatorios actuados.

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
ST-TRASU 15-V

**EXPEDIENTE N° 01951-2011/TRASU-ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN**

- Por otro lado, el Principio del Debido Procedimiento² establece que los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.
- Sobre el particular, se observa que LA EMPRESA OPERADORA, en la resolución de primera instancia, no ha cumplido con motivar debidamente su resolución, toda vez que no ha actuado los medios probatorios que sustentan su decisión:

"...///

Estimado(a) cliente(a): ALARCON ZAIRA

Mediante la presente, le enviamos nuestro saludo y le comunicamos el resultado del reclamo presentado el 17 de enero de 2011 por el recibo RM-L5002082041 de su servicio Cable Mágico.

Al respecto, luego de haber revisado detalladamente su solicitud y considerando los argumentos presentados, así como los medios de prueba necesarios y regulados por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, lamentamos informarle que su reclamo ha sido declarado infundado.

Si no estuviera de acuerdo con este resultado, puede presentar directamente o a través de una tercera persona, siempre que ésta última cuenta con el poder respectivo, un recuso de reconsideración o apelación, dentro de los 15 días hábiles de notificada la presente

Sin otro particular quedamos de usted.

"...///"

- En atención a ello, al no haberse motivado adecuadamente la resolución y no habiéndose actuado los medios probatorios que sustenten la decisión de LA EMPRESA OPERADORA, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para amparar el recurso interpuesto, debiendo declararlo fundado.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Directiva que establece las normas aplicables para los procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias), las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias), los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de 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 de la renta mensual del servicio Cable mágico incluido en el recibo de diciembre

² LEY 2744- LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

(...)

1.2. Principio del debido procedimiento.- Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
ST-TRASU 14

**EXPEDIENTE N° 01951-2011/TRASU-ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN**

de 2010 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 a los conceptos reclamados, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales de la Sala 2:

Carlos Augusto Echaiz Rodas

María Luisa Egúsqüiza Mori.

CER/ir

