



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
QUEJA

EXPEDIENTE N° 0007510-2024/TRASU/ST-RQJ
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN N° 0044214-2024-TRASU/OSIPTEL

Lima, 17 de octubre de 2024

RECLAMANTE	:	[REDACTED]
EMPRESA OPERADORA	:	TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
SERVICIO	:	[REDACTED]
CÓDIGO DE RECLAMO	:	OFAC-369005-2024
RESOLUCIÓN	DEL :	0027247-2024-TRASU/OSIPTEL
TRIBUNAL		
SUMILLA	:	<i>En virtud de la potestad de revisión de oficio de los actos administrativos emitidos por el Tribunal, se declara la NULIDAD de la Resolución N° 0027247-2024-TRASU/OSIPTEL y en vía de integración, FUNDADA la queja por aplicación del silencio administrativo positivo (falta de respuesta al reclamo).</i>

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, su y modificatorias. La integridad del documento y
la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

VISTOS: La documentación remitida por el usuario con fecha 3 de septiembre de 2024 y la documentación obrante en el expediente, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución en los siguientes fundamentos relevantes:

I. ANTECEDENTES

1. La EMPRESA OPERADORA elevo el reclamo N° OFAC-369005-2024 de fecha 9 de mayo de 2024, proveniente del Sistema de Gestión de Usuarios, en el cual el usuario cuestionó la falta de instalación del servicio, señalando que se le ofreció un alta nueva por la baja del servicio fijo, sin costo adicional; sin embargo, no se ha cumplido con lo ofrecido toda vez que se le indicó que no hay facilidades técnicas.
2. En atención a dicho cuestionamiento, el 16 de mayo de 2024, la EMPRESA OPERADORA emitió la Resolución N° RFC-C-OFAC-369005-2024-P declarando *infundado* el reclamo. Asimismo, el 18 de mayo de 2024 remitió el acuse de notificación cursado al correo electrónico [REDACTED]
3. Por su parte, el 13 de junio de 2024, el RECLAMANTE interpuso una queja por aplicación del silencio administrativo positivo.
4. El 25 de junio de 2024, el Tribunal emitió Resolución Final N° 0027247-2024-TRASU/OSIPTEL, declarando *infundada* la queja por aplicación del silencio administrativo positivo, en función a la documentación obrante en el expediente.
5. En virtud a la potestad de revisión de oficio de los actos administrativos, este Tribunal procederá a emitir el siguiente pronunciamiento:

II. NULIDAD DE OFICIO DE LA RESOLUCIÓN N° 0027247-2024-TRASU/OSIPTEL



TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

QUEJA

EXPEDIENTE N° 0007510-2024/TRASU/ST-RQJ

RESOLUCIÓN FINAL

6. El artículo 9, del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444¹, Ley del Procedimiento Administrativo General –en adelante, TUO de la LPAG–, consagra la presunción de validez de los actos administrativos, lo cual implica que todo acto se considera válido, en tanto que su nulidad no sea expresamente declarada en sede administrativa mediante los mecanismos que la ley establece.
7. De otro lado, el artículo 10 del TUO de la LPAG **contempla entre las causales de nulidad del acto administrativo, el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez**².
8. Asimismo, el artículo 3³ de la citada norma establece, como requisito de validez, que los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación. En atención a dicho requisito, el artículo 5 del TUO de la LPAG⁴ establece que el objeto o contenido del acto administrativo deberá ser expreso, **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**.
9. Cabe indicar que, el artículo 10.2 del mismo cuerpo normativo establece que uno de los vicios del acto administrativo que causa su nulidad de pleno de derecho es el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se

¹ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N.° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 10.- Causales de nulidad

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N.° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

2. Objeto o contenido. - Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación.

(...)

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 5.- Objeto o contenido del acto administrativo

- 5.1. El objeto o contenido del acto administrativo es aquello que decide, declara o certifica la autoridad.
- 5.2. En ningún caso será admisible un objeto o contenido prohibido por el orden normativo, ni incompatible con la situación de hecho prevista en las normas; ni impreciso, oscuro o imposible de realizar.
- 5.3. No podrá contravenir en el caso concreto disposiciones constitucionales, legales, mandatos judiciales firmes; ni podrá infringir normas administrativas de carácter general provenientes de autoridad de igual, inferior o superior jerarquía, e incluso de la misma autoridad que dicte el acto.
- 5.4. El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por estos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que la autoridad administrativa les otorgue un plazo no menor a cinco (5) días para que expongan su posición y, en su caso, aporten las pruebas que consideren pertinentes.



TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

QUEJA

EXPEDIENTE N° 0007510-2024/TRASU/ST-RQJ

RESOLUCIÓN FINAL

presente alguno de los supuestos de conservación del acto establecidos en el artículo 14.

10. En la misma línea, el artículo 213.1 del TUO de la LPAG⁵ establece que, en cualquiera de los casos enumerados en el artículo 10, puede declararse de oficio la nulidad de los actos administrativos, aun cuando hayan quedado firmes, siempre que agraven el interés público o lesionen derechos fundamentales. El inciso 2 agrega que, si se trata de un acto emitido por una autoridad que no está sometida a subordinación jerárquica, la nulidad es declarada por resolución del mismo funcionario.
11. Al respecto, el primer párrafo del artículo 41 del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones⁶ (en adelante, el TUO del Reglamento) establece que: *“El usuario puede autorizar que la notificación de los actos administrativos que se emitan en el procedimiento administrativo asociado a su reclamo se realice a través de correo electrónico. La aceptación del usuario debe ser expresa”*.
12. En el presente caso, mediante Resolución Final N° 0027247-2024-TRASU/OSIPTEL de fecha 25 de junio de 2024, el Tribunal declaró *infundada* la queja por aplicación del silencio administrativo positivo (falta de respuesta al reclamo), validando el acuse de notificación electrónica remitido a la dirección de correo electrónico: [REDACTED] Por tratarse de la

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, su y modificatorias. La integridad del documento y
la autoridad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 213.- Nulidad de oficio

Nulidad de oficio 213.1 En cualquiera de los casos enumerados en el artículo 10, puede declararse de oficio la nulidad de los actos administrativos, aun cuando hayan quedado firmes, siempre que agraven el interés público o lesionen derechos fundamentales.

- 213.2. La nulidad de oficio solo puede ser declarada por el funcionario jerárquico superior al que expidió el acto que se invalida. Si se tratara de un acto emitido por una autoridad que no está sometida a subordinación jerárquica, la nulidad es declarada por resolución del mismo funcionario. Además de declarar la nulidad, la autoridad puede resolver sobre el fondo del asunto de contarse con los elementos suficientes para ello. En este caso, este extremo sólo puede ser objeto de reconsideración. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispone la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo. En caso de declaración de nulidad de oficio de un acto administrativo favorable al administrado, la autoridad, previamente al pronunciamiento, le corre traslado, otorgándole un plazo no menor de cinco (5) días para ejercer su derecho de defensa.
- 213.3. La facultad para declarar la nulidad de oficio de los actos administrativos prescribe en el plazo de dos (2) años, contado a partir de la fecha en que hayan quedado consentidos, o contado a partir de la notificación a la autoridad administrativa de la sentencia penal condenatoria firme, en lo referido a la nulidad de los actos previstos en el numeral 4 del artículo 10.
- 213.4. En caso de que haya prescrito el plazo previsto en el numeral anterior, sólo procede demandar la nulidad ante el Poder Judicial vía el proceso contencioso administrativo, siempre que la demanda se interponga dentro de los tres (3) años siguientes a contar desde la fecha en que prescribió la facultad para declarar la nulidad en sede administrativa.
- 213.5. Los actos administrativos emitidos por consejos o tribunales regidos por leyes especiales, competentes para resolver controversias en última instancia administrativa, sólo pueden ser objeto de declaración de nulidad de oficio en sede administrativa por el propio consejo o tribunal con el acuerdo unánime de sus miembros. Esta atribución sólo puede ejercerse dentro del plazo de dos (2) años contados desde la fecha en que el acto haya quedado consentido. También procede que el titular de la Entidad demande su nulidad en la vía de proceso contencioso administrativo, siempre que la demanda se interponga dentro de los tres años siguientes de notificada la resolución emitida por el consejo o tribunal.

⁶ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL “Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

QUEJA

EXPEDIENTE N° 0007510-2024/TRASU/ST-RQJ

RESOLUCIÓN FINAL

dirección consignada en el formulario de reclamo remitido por LA EMPRESA OPERADORA. Sin embargo, de la revisión del formulario de reclamo remitido por el usuario el 3 de setiembre de 2024, se observa que el RECLAMANTE autorizó ser notificado al correo electrónico [REDACTED], conforme se advierte a continuación:

Reclamo remitido por la Empresa Operadora

Registro Telefónico		09/05/24 17:14:12
● Llamada Entrante		
Teléfono de contacto:		
Notas: CHECA TU CASO - 144016		
Indica si el cliente autoriza SVNO a ser notificado por correo electrónico		Sí
Correo electrónico de envío de constancia		[REDACTED]

Reclamo remitido por el Reclamante

DATOS PARA LA NOTIFICACIÓN Y CONTACTO		
Dirección de correo electrónico	[REDACTED]	Reclamante autoriza ser notificado por correo
		Sí

Fecha : 09/05/2024 16:03:59

13. Al respecto, este Tribunal advierte que la Resolución Final N° 0027247-2024-TRASU/OSIPTEL, fue emitida tomando en cuenta la información remitida por la EMPRESA OPERADORA, ello basado en la aplicación del principio de presunción de veracidad establecido en el TUO de la LPAG⁷, el cual dispone que en la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados responden a la verdad de los hechos que afirman; sin embargo, dicha presunción admite prueba en contra.
14. En ese sentido, en aplicación del mencionado principio, se ha revisado la documentación remitida por el RECLAMANTE en el cual se verifica que al presentar el reclamo a través del Sistema de Gestión de Usuarios autorizó una dirección electrónica distinta a la que la EMPRESA OPERADORA remitió en el acuse de notificación.
15. Por consiguiente, existe un defecto en el objeto y/o contenido de este, que conduce a declarar la **nulidad** de oficio.

⁷ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo:

1.7. Principio de presunción de veracidad

En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
QUEJA

EXPEDIENTE N° 0007510-2024/TRASU/ST-RQJ
RESOLUCIÓN FINAL

16. Sin perjuicio de ello, teniendo en cuenta que en el expediente obran elementos suficientes que permitirían a este Tribunal emitir un nuevo pronunciamiento, en aplicación del artículo 227.2 del TUO de la LPAG⁸, en la vía de integración, corresponde emitir el siguiente pronunciamiento.

III. ANALISIS DEL CASO

17. El RECLAMANTE interpuso el reclamo en el cual cuestionó la instalación (falta de instalación del servicio), señalando que se le ofreció un alta nueva por la baja del servicio fijo, sin costo adicional; sin embargo, no se ha cumplido con lo ofrecido toda vez que se le indicó que no hay facilidades técnicas. Asimismo, autorizó expresamente ser notificado por correo electrónico a la siguiente dirección: [REDACTED]
18. El usuario puede presentar una queja cuando la empresa no aplica el silencio administrativo positivo, de acuerdo con el numeral 1 del artículo 74 del TUO del Reglamento.
19. De acuerdo con los artículos 58 y 37 del TUO del Reglamento, el plazo para resolver los reclamos por instalación es de quince (15) días hábiles y para notificar la resolución es de cinco (5) días hábiles.
20. Asimismo, de acuerdo con lo previsto en el artículo 34 del TUO del Reglamento, vencido los plazos señalados en el párrafo anterior; sin que la EMPRESA OPERADORA hubiera emitido y/o notificado la resolución de primera instancia, resulta de aplicación el silencio administrativo positivo; es decir, que el RECLAMANTE deberá considerar aceptado su reclamo.
21. En atención a ello, habiendo sido presentado el reclamo el 9 de mayo de 2024, el plazo para expedir la resolución de primera instancia venció el 30 de mayo de 2024 y el plazo para notificar la misma venció el 6 de junio de 2024
22. Al respecto, se advierte que la EMPRESA OPERADORA ha resuelto el reclamo mediante la resolución de fecha 16 de mayo de 2024; es decir, dentro del plazo establecido en el considerando anterior.
23. De otro lado, la EMPRESA OPERADORA remitió una constancia de notificación dirigida a la dirección de correo electrónico [REDACTED] sin embargo, se aprecia que es distinta a la dirección electrónica autorizada por el RECLAMANTE.
24. Al no existir en el expediente constancia de notificación de la resolución de primera instancia al correo electrónico autorizado, y habiéndose vencido el plazo máximo que tenía la EMPRESA OPERADORA para notificar conforme a lo

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 227.- Resolución

227.2 Constatada la existencia de una causal de nulidad, la autoridad, además de la declaración de nulidad, resolverá sobre el fondo del asunto, de contarse con los elementos suficientes para ello. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispondrá la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

QUEJA

EXPEDIENTE N° 0007510-2024/TRASU/ST-RQJ

RESOLUCIÓN FINAL

señalado en el considerando 21, resulta de aplicación el silencio administrativo positivo.

25. En tal sentido, este Tribunal declara **FUNDADA** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo.

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° 099-2022-CD/OSIPTEL (Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Los Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL (Resolución que aprueba la norma 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 (Resoluciones N° 00001-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, 00002-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, Resolución N° 01-98-LIN-TRASU-OSIPTEL, Resolución N° 01-99-LIN-TRASU-OSIPTEL y Resolución N° 01-2000-LIN-TRASU-OSIPTEL), así como el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

HA RESUELTO:

1. Declarar la **NULIDAD DE OFICIO** de la Resolución Final N° 0027247-2024-TRASU/OSIPTEL de fecha 25 de junio de 2024, por encontrarse inmersa en causal de nulidad contemplada en el artículo 10.2 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, conforme se ha señalado en los considerandos precedentes; y
2. En la vía de integración, declarar **FUNDADA** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo (falta de respuesta al reclamo) relacionada al reclamo por instalación del servicio, en aplicación del artículo 34° del TUO del Reglamento.
3. **ORDENAR** a la EMPRESA OPERADORA que:
 - (i) Previa coordinación con el RECLAMANTE, efectúe la instalación del servicio fijo. Asimismo, de existir alguna circunstancia que impida la instalación y correcto uso del servicio, la EMPRESA OPERADORA deberá dejar constancia mediante algún mecanismo que permita corroborar dicha situación, motivo por el cual el RECLAMANTE tiene la posibilidad de resolver el contrato de prestación del servicio sin pago de penalidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 72° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones⁹; y, en caso opte por resolver el contrato, deberá devolver los equipos o accesorios que sean de propiedad de la empresa operadora, en el mismo estado en el que le fueron entregados, de ser el caso.
 - (ii) Informe al RECLAMANTE las alternativas de instalación del servicio por las que puede optar.

⁹ Resolución n.º 172-2022-CD/OSIPTEL



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

QUEJA

EXPEDIENTE N° 0007510-2024/TRASU/ST-RQJ

RESOLUCIÓN FINAL

- (iii) Anule o devuelva al RECLAMANTE, según corresponda, los cobros generados por el servicio desde la fecha de su contratación hasta la fecha en la que la EMPRESA OPERADORA acredite la correcta instalación del mismo.
4. De conformidad con lo establecido en el artículo 91° del TUO del Reglamento, la EMPRESA OPERADORA deberá:
- (i) Cumplir con lo dispuesto en el párrafo precedente, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, salvo que la normativa establezca un plazo distinto.
 - (ii) Dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (i), comunicar al usuario, el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar lo ordenado.
 - (iii) Acreditar ante el TRASU el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales no pudo ejecutarlo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (ii).

Firmado digitalmente por:
THORSEN ORREGO DE
HURTADO Vanessa FAU
20216072155 soft

**Vocal de la Sala Unipersonal 43 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios**

Información Importante:

La resolución emitida por este TRIBUNAL pone fin a la vía administrativa, por lo que no corresponde la interposición de recurso administrativo alguno ante el OSIPTEL.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, su y modificatorias. La integridad del documento y
la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.htm>