



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL
ST-TRASU

FOLIOS

62

EXPEDIENTE N° 07108-2014/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN : 1

Lima, 15 de mayo de 2014

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Facturación del cargo fijo y consumo adicional por llamadas incluida en el recibo de noviembre de 2013
CICLO DE FACTURACIÓN	:	15
EMPRESA OPERADORA	:	TELFÓNICA MÓVILES S.A.
NÚMERO DE RECLAMO	:	MLF-105-1042624-2013
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	TM-R-F-1042624-2013
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	FUNDADO

VISTO: El expediente de la referencia 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 del cargo fijo y consumo adicional por llamadas incluida en el recibo de noviembre de 2013, indicando que su plan le otorga 537 minutos para realizar llamadas a teléfonos móviles de movistar o locales fijos; sin embargo, antes de terminar de utilizar su saldo le suspenden el servicio no pudiendo acceder a su saldo a pesar que le quedan minutos libres; asimismo, señala que solicitó el bloqueo a celulares de Claro, Nextel y rurales.
2. Al respecto, los artículos 38° y 26° 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- disponen que el plazo para resolver y notificar los reclamos es de treinta (30) y diez (10) 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.
3. En atención a ello, habiendo sido presentado el reclamo N° MLF-105-1042624-2013 el día 12 de diciembre de 2013, el plazo para expedir resolución en primera instancia venció el 27 de enero de 2014 y el plazo para ser notificado de la misma venció el 10 de febrero de 2014.
4. En el presente caso, LA EMPRESA OPERADORA remitió la resolución de primera instancia N° TM-R-F-1042624-2013 que dio respuesta al reclamo N° MLF-105-1042624-2013, así como su respectivo cargo de notificación bajo puerta de fecha 14 de enero de 2014, el mismo que señala las características del inmueble: casa de tres pisos, fachada de color blanco, puerta de madera, colindantes D-6 (Derecha), C-5 (Izquierda) y C-7 (Frente).
5. No obstante ello, es preciso indicar que EL RECLAMANTE presentó información adicional indicando que no había sido notificado válidamente, atendiendo a dicha circunstancia, se realizó una verificación domiciliaria en la dirección consignada por EL RECLAMANTE, según consta del Acta de Verificación de Datos de fecha 09 de mayo de 2014, inserta en el expediente, obteniéndose la siguiente información:

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

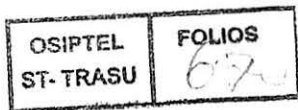


PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 07108-2014/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL



"casa de dos pisos, fachada de color blanco y adobe, poste eléctrico N° 61482, suministro de luz N° 6815172/2580, colindantes N° C-7 (Derecha), S/N puerta guinda (Izquierda) y cerco de adobe (Frente)".

6. 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.
7. Por esta razón, no es posible convalidar dicho cargo de notificación, sino que se considerará como válida la fecha en la que EL RECLAMANTE reconoce haber recibido la notificación – 18 de marzo de 2014²- es decir con posterioridad a la fecha señalada en el considerando 4.
8. En tal sentido, se puede advertir que los datos consignados en el cargo de notificación elevado por LA EMPRESA OPERADORA no corresponden con los datos verificados, por lo cual el presente recurso de apelación debe ser declarado **fundado**.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias (Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos 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 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 y consumo adicional por llamadas incluida en el recibo de noviembre de 2013 y en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente y que, 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 dicho concepto, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, Ignacio Basombrio Zender y Carlos Silva Cárdenas.

Galia Mac Kee Briceño
**Presidenta de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de
Solución de Reclamos de Usuarios**

IBZ/LG

² Artículo 27 de Ley N° 27444: 27.1 La notificación defectuosa por omisión de alguno de sus requisitos de contenido, surtirá efectos legales a partir de la fecha en que el interesado manifiesta expresamente haberla recibido, si no hay prueba en contrario.
27.2 También se tendrá por bien notificado al administrado a partir de la realización de actuaciones procedimentales del interesado que permitan suponer razonablemente que tuvo conocimiento oportuno del contenido o alcance de la resolución, o interponga cualquier recurso que proceda. No se considera tal, la solicitud de notificación realizada por el administrado, a fin que le sea comunicada alguna decisión de la autoridad.