

RESOLUCIÓN: 1

EXPEDIENTE N° 695-2005/TRASU/GUS-RQJ
QUEJA

Lima, veinticuatro de agosto del dos mil cinco.

EMPRESA OPERADORA	: TIM PERU S.A.C.
RECLAMO EN 1º INSTANCIA	: 0000768952
ESCRITO DE QUEJA	: De fecha quince de julio de dos mil cinco, por falta de respuesta al reclamo de fecha siete de febrero de dos mil cinco.
RESOLUCION DEL TRIBUNAL	: FUNDADO

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 no ha recibido respuesta oportuna a su reclamo de fecha siete de febrero de dos mil cinco, por disconformidad respecto al cobro de S/. 469,00. Cabe indicar que dicho cobro habría sido requerido a través de la empresa SERPROIN PERU SAC por una línea telefónica que ya habría sido migrada a prepago.
2. Antes de entrar al análisis del presente expediente, cabe precisar que mediante Carta DRM/CE/N°082/05, LA EMPRESA OPERADORA informa a la Gerencia de Usuarios de OSIPTEL, las tres oficinas autorizadas para la recepción de reclamos y recursos en la ciudad de Lima, las mismas que serían Mundo TIM Begonias, Mundo TIM Larco y la oficina ubicada en Nicolás Arriola.
3. De la información obrante en el expediente se advierte que tanto el reclamo de fecha siete de febrero de dos mil cinco como la queja del quince de agosto del dos mil cinco han sido presentadas en oficinas que no estaban autorizadas para la recepción de reclamos y recursos, tales como Mundo TIM Jr. de la Unión y Mundo TIM Lince.
4. Con relación al lugar de interposición de los reclamos y recursos, el artículo 21º de la Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL establece que *"Los usuarios tienen derecho a ser atendidos en la presentación de sus reclamos y recursos por una dependencia o funcionario previamente designado por la empresa operadora para este fin (...) En el caso que el reclamo o recurso sea presentado a una dependencia o funcionario donde no se encuentre el órgano de resolución de reclamos competente, según los procedimientos internos de las empresas operadoras, dicha instancia o nivel remitirá obligatoriamente la documentación al órgano competente..."*

5. En tal sentido, este Tribunal considera que LA EMPRESA OPERADORA al haber recibido tanto el escrito de reclamo como el de queja en oficinas no autorizadas para tal efecto -dejando constancia de su recepción- ha convalidado la presentación de los mencionados escritos y ha impulsado el trámite iniciado por EL RECLAMANTE. En consecuencia, de conformidad con el artículo 21° de la Directiva, LA EMPRESA OPERADORA se encontraba obligada al cumplimiento de los plazos establecidos para la tramitación de reclamos, recursos y quejas.
6. Por lo antes expuesto, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA no cumplió con elevar oportunamente la queja presentada por EL RECLAMANTE. En tal sentido, en virtud de lo establecido en la normativa vigente, el Tribunal deberá proceder a resolver la queja sobre la base de las afirmaciones de EL RECLAMANTE y de la documentación alcanzada.
7. Al respecto, cabe indicar que de conformidad con lo establecido en los artículos 26° y 38° de la Resolución del Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL, LA EMPRESA OPERADORA cuenta con treinta días útiles para emitir pronunciamiento y con diez días útiles adicionales, para notificarlo en el domicilio de EL RECLAMANTE.
8. En el presente caso, habiéndose presentado el reclamo el día siete de febrero de dos mil cinco, el plazo para expedir resolución en primera instancia vencía el veintiuno de marzo de dos mil cinco y el plazo para ser notificado de la misma, el siete de abril de dos mil cinco.
9. Sin embargo, LA EMPRESA OPERADORA no ha acreditado haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado; razón por la cual, la queja presentada debe ser declarada fundada. Asimismo, habiéndose verificado el vencimiento de los plazos con los que cuenta LA EMPRESA OPERADORA para resolver y notificar el reclamo, corresponde la aplicación del silencio administrativo positivo.

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:

Resolver a favor de EL RECLAMANTE su solicitud, declarando FUNDADA la queja presentada y de aplicación el silencio administrativo positivo al concepto reclamado, esto es, al cobro del servicio por la suma de S/. 469,00.

Con la intervención de los señores Vocales Manuel San Román Benavente, Eduardo Díaz Calderón y Mariella Seminario Suárez.

Manuel San Román Benavente
Presidente de la Sala 3 del Tribunal Administrativo de
Solución de Reclamos de Usuarios

CM/om