



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
GUS-TRASU 14

**EXPEDIENTE N° 00961-2010/TRASU/GUS-RQJ
QUEJA**

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 13 de abril de 2010

EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
REFERENCIA	: Carta N° RES-767-R-A-000496-10-QT de fecha de recepción 25 de marzo de 2010.
ESCRITO DE QUEJA	: De fecha 16 de marzo de 2010, por falta de respuesta al recurso de reconsideración interpuesto el 17 de septiembre de 2009.
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: FUNDADO

VISTO: El expediente de queja y en atención a la documentación obrante en el presente expediente, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución, en los siguientes fundamentos relevantes:

1. En su escrito de queja, EL RECLAMANTE señala que no ha recibido respuesta oportuna a su recurso de reconsideración contra la resolución N° RES-767-R-A-221899-09-P, interpuesto el 17 de septiembre de 2009, correspondiente a la facturación incluida en el recibo de agosto de dos mil nueve.
2. LA EMPRESA OPERADORA en los descargos, precisa lo siguiente:
 - (i) El recurso de reconsideración contra la resolución N° RES-767-R-A-221899-09-P fue resuelto mediante resolución N° RES-767-R-A-323909-09-R de fecha 30 de octubre de 2009 y, notificada el 18 de noviembre de 2009;
 - (ii) Si bien el cargo de notificación indica una fecha distinta a la que señalamos en la resolución, esto obedece a un error tipográfico.
3. Al respecto, los artículos 26° y 38° 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- señalan que para los reclamos por facturación, LA EMPRESA OPERADORA cuenta con treinta (30) días hábiles para emitir pronunciamiento respecto del reclamo presentado y con diez (10) días hábiles adicionales para notificar la Resolución en el domicilio de EL RECLAMANTE.
4. En atención a ello, habiéndose interpuesto el recurso de reconsideración el día 17 de septiembre de 2009, el plazo para expedir resolución en primera instancia

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° 00961-2010/TRASU/GUS-RQJ

QUEJA

vencía el día 30 de octubre de 2009 y el plazo para que EL RECLAMANTE sea notificado de la misma vencía el día 13 de noviembre de 2009.

5. Si bien LA EMPRESA OPERADORA ha elevado la resolución de primera instancia N° RES-767-R-A-323909-09-R de fecha 30 de octubre de 2009, así como el cargo de notificación de fecha 18 de noviembre de 2009, dicho cargo de notificación registra como datos de la Resolución que estaría siendo notificada la N° RES-767-R-A-323909-09-R de fecha 05 de noviembre de 2009.
6. Sobre el particular, es preciso señalar 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. En ese sentido, la Ley del Procedimiento Administrativo General –Ley N° 27444- establece que sólo desde que una resolución es debidamente notificada surte efectos para el destinatario y, por tanto, le es exigible su cumplimiento.
7. En esa línea, el numeral 4.2 del artículo 4° de la Ley N° 27444 que establece la forma de los actos administrativos, señala que el acto escrito debe indicar la fecha y lugar en el que es emitido.
8. Asimismo, el artículo 24° de la Ley N° 27444 establece que la notificación deberá contener, entre otros puntos, el texto íntegro del acto administrativo, incluyendo su motivación y, la identificación del procedimiento dentro del cual haya sido dictado.
9. Si bien LA EMPRESA OPERADORA ha señalado que debido a un error tipográfico en el cargo de notificación se consignó una fecha de emisión distinta a la de la Resolución N° RES-767-R-A-323909-09-R, resulta inconsistente con la información registrada en el documento “Reclamos Facturación” donde se verifica que la fecha de emisión de dicha resolución es la misma que ha sido consignada en el cargo de notificación -05 de noviembre de 2009-.
10. Teniendo en cuenta lo antes señalado, este Tribunal considera que el cargo de notificación de fecha 18 de noviembre de 2009 no crea certeza respecto a la notificación de la Resolución N° RES-767-R-A-323909-09-R de fecha 30 de octubre de 2009.
11. Por tanto, este Tribunal considera que, en el presente caso, es de aplicación el principio indubio pro consumidor, por lo que corresponde declarar fundada la queja presentada.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tal como la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

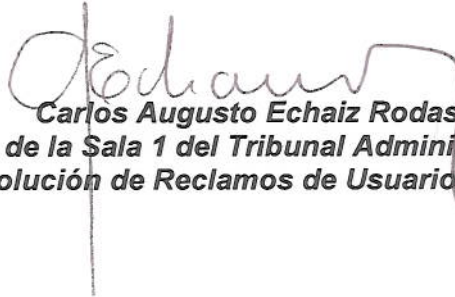
**EXPEDIENTE N° 00961-2010/TRASU/GUS-RQJ
QUEJA**

Públicos de Telecomunicaciones².

HA RESUELTO:

Resolver a favor de EL RECLAMANTE su solicitud, declarando **FUNDADO** la queja presentada, por falta de respuesta al recurso de reconsideración interpuesto el 17 de septiembre de 2009.

Con la intervención de los señores Vocales Manuel San Román Benavente, Carlos Augusto Echaiz Rodas y Victoria Morgan Moreno.



Carlos Augusto Echaiz Rodas
Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de
Solución de Reclamos de Usuarios

CER/Ro

² Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.