



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° 0006697-2024/TRASU/ST-RQJ

RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN N° 0024656-2024-TRASU/OSIPTEL

Lima, 6 de junio de 2024

RECLAMANTE	:	[REDACTED]
EMPRESA OPERADORA	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
SERVICIO	:	[REDACTED]
CÓDIGO DE RECLAMO	:	OFBCS-293463-2024
REFERENCIA	:	Carta N° RFA-OFBCS293463-2024-QE de fecha 29/05/2024
ESCRITO DE QUEJA	:	De fecha 27/05/2024, Cuando la empresa no aplica el silencio administrativo positivo que corresponde
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	FUNDADA

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

I. ANTECEDENTES:

1. El RECLAMANTE presentó un reclamo por falta de ejecución de baja o suspensión del servicio, indicando que solicitó la baja del servicio el cual no fue atendido. Asimismo, autorizó ser notificado físicamente.
2. La EMPRESA OPERADORA emitió la Resolución de fecha 30 de abril de 2024.
3. La EMPRESA OPERADORA, con fecha 03 de mayo de 2024, notificó la referida Resolución.
4. El 27 de mayo de 2024, el RECLAMANTE presentó una queja manifestando que la EMPRESA OPERADORA no habría aplicado el silencio administrativo positivo que corresponde.

II. CUESTIÓN PREVIA:

5. Antes de efectuar el análisis del presente caso, es necesario indicar que, este Tribunal se pronunciará sobre la base de la documentación obrante en el expediente administrativo, examina los hechos cuestionados desde el inicio del procedimiento de reclamo, analiza y meritúa los medios probatorios remitidos por los administrados
6. Asimismo, se presume que los documentos elevados por la EMPRESA OPERADORA responden a la verdad de los hechos, de conformidad con el principio de presunción de veracidad¹; sin embargo esta presunción admite prueba en contrario.
7. En este orden de ideas, la EMPRESA OPERADORA ha remitido dos (2) formularios de reclamo de fecha 10 de abril de 2024. En ese sentido, este Tribunal emitirá su pronunciamiento teniendo en cuenta el formulario de reclamo que cuenta con la firma y huella del RECLAMANTE; y sello de recepción de la EMPRESA OPERADORA.

¹El artículo IV del Título Preliminar Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS señala lo siguiente:

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 formuladas 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° 0006697-2024/TRASU/ST-RQJ

RESOLUCIÓN FINAL

III. ANÁLISIS DEL CASO:

8. El usuario puede presentar una queja cuando la empresa no aplica el silencio administrativo positivo que corresponde, de acuerdo con el numeral 1 del artículo 74° del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones² (en adelante, el TUO del Reglamento).
9. De acuerdo con los artículos 58 y 37 del TUO del Reglamento, el plazo para resolver los reclamos por falta de ejecución de baja o suspensión del servicio es de veinte (20) días hábiles y para notificar la resolución es de cinco (5) días hábiles. Vencido los plazos señalados, resulta de aplicación el silencio administrativo de conformidad con el artículo 34 del TUO del Reglamento.
10. En atención a ello, habiendo sido presentado el reclamo el 10 de abril de 2024, el plazo para expedir la resolución de primera instancia venció el 09 de mayo de 2024 y el plazo para notificar la misma venció el 16 de mayo de 2024.
11. El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, TRIBUNAL) advierte que la EMPRESA OPERADORA ha resuelto el reclamo mediante la resolución de fecha 30 de abril de 2024; es decir, dentro del plazo establecido en el considerando anterior.
12. En el presente caso, la EMPRESA OPERADORA notificó la resolución de primera instancia a una dirección electrónica³, pese a que el RECLAMANTE solicitó expresamente la notificación física.
13. Al no existir en el expediente constancia de notificación física de la resolución de primera instancia, y habiéndose vencido el plazo máximo que tenía la EMPRESA OPERADORA para notificar conforme a lo señalado en el considerando 10, resulta de aplicación el silencio administrativo positivo.
14. En tal sentido, este TRIBUNAL declara **FUNDADA** la queja cuando la empresa no aplica el silencio administrativo positivo que corresponde, en 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 servicios públicos de telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL (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:

² 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".

³ Sin contar con la aceptación expresa del RECLAMANTE para notificar por correo electrónico, establecida el artículo 41 del TUO del Reglamento.



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° 0006697-2024/TRASU/ST-RQJ

RESOLUCIÓN FINAL

1. Declarar **FUNDADA** la queja cuando la empresa no aplica el silencio administrativo positivo que corresponde, relacionada al reclamo por falta de ejecución de baja o suspensión del servicio, en aplicación del silencio administrativo positivo contemplado en el artículo 34° del TUO del Reglamento, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
2. **ORDENAR** a la EMPRESA OPERADORA que registre la baja definitiva del servicio, en caso no haya sido ejecutada a la fecha; y anule la deuda generada a consecuencia de la baja no atendida o, en su caso, devolver o anular, según corresponda, al reclamante el importe correspondiente a dicho concepto.
3. 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).

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>

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.