



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL



EXPEDIENTE N° 2317-2009/TRASU/GUS/RQJ
QUEJA

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 01 de diciembre de 2009.

RECLAMO EN 1° INSTANCIA	: BRF6430936
EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
REFERENCIA	: Carta N° RES-767-R-A-001413-09-QT de fecha 18 de noviembre de 2009
ESCRITO DE QUEJA	: De fecha 9 de noviembre de 2009, por falta de respuesta al reclamo y suspensión del servicio a pesar de tener reclamo en trámite.
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: INFUNDADO: Por falta de respuesta al reclamo. FUNDADO: Suspensión del servicio a pesar de tener reclamo en trámite.

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. EL RECLAMANTE en su escrito de queja, señala que no ha recibido respuesta oportuna a su reclamo presentado el 23 de septiembre de 2009; y que, sin embargo, su servicio ha sido suspendido.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA señala en sus descargos lo siguiente:
 - (i) Con relación a la falta de respuesta del reclamo de fecha 23.09.2009, por el mes de agosto de 2009, se ha efectuado la aplicación del Silencio Administrativo Positivo. En este sentido, se ha procedido a realizar el ajuste del importe reclamado.
 - (ii) Respecto a la suspensión del servicio telefónico, con fecha 23.10.2009, se debió por inconsistencia en los sistemas, siendo reactivado el servicio con fecha 10.11.2009 a la presentación del recurso de queja interpuesto. Cabe señalar, que debido al inconveniente ocasionado, se procedió a efectuar el ajuste de S/. 75.03 en el recibo de octubre de 2009, debido a los días en que no contó con el servicio telefónico.
3. Respecto a la falta de respuesta, de conformidad con lo establecido en los artículos 26° y 38° de la Directiva que establece las normas aplicables para los procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, en adelante la Directiva¹, LA EMPRESA OPERADORA cuenta con treinta días útiles (sin contar sábados, domingos ni feriados) para resolver el reclamo, y con diez días útiles adicionales para notificarlo en el domicilio de EL RECLAMANTE.

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

EXPEDIENTE N° 2317-2009/TRASU/GUS/RQJ
QUEJA

4. En el presente caso, habiéndose presentado el reclamo el día 23 de septiembre de 2009, el plazo para expedir resolución en primera instancia vencía el 05 de noviembre de 2009 y el plazo para ser notificada el 19 de noviembre de 2009.
5. En consecuencia, cuando EL RECLAMANTE presentó su queja el 09 de octubre de 2009, día en el cual aún no había vencido el plazo con el que cuenta LA EMPRESA OPERADORA para notificar su pronunciamiento.
6. En tal sentido, este Tribunal considera que al no haberse vencido los plazos establecidos en la normativa vigente al momento de la presentación de la queja, LA EMPRESA OPERADORA no habría transgredido las normas, razón por la cual el recurso de queja interpuesto resulta infundado sobre dicho extremo.
7. Sin perjuicio de lo expuesto, LA EMPRESA OPERADORA ha elevado carta RES-767-R-A-0940794-09-QC de fecha 18 de noviembre de 2009, mediante la cual informa a EL RECLAMANTE la aplicación del Silencio Administrativo Positivo. En este sentido, procedió a realizar el ajuste del importe reclamado.
8. Respecto a la suspensión del servicio, de acuerdo al segundo párrafo del artículo 10° de la Directiva establece que "luego de presentado un reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido, la empresa operadora no podrá suspender la prestación del servicio (...) salvo que se proceda lícitamente a tal medida como consecuencia de hechos ajenos a la materia del reclamo o cuando el usuario no hubiere cumplido con el pago de la parte no reclamada." [El subrayado es nuestro]
9. Por otro lado, LA EMPRESA OPERADORA manifiesta que la suspensión registrada el 23 de octubre de 2009, se debió a un error en sus sistemas. En ese sentido, de acuerdo a lo precisado en los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL², el TRASU interpreta que el error no puede ser una causa válida que exima a la Empresa Operadora de su obligación de respetar los derechos de los usuarios; de un lado, porque revela falta de diligencia y, de otro, porque su indiscriminada alegación podría encubrir la posibilidad que la Empresa Operadora utilice deliberadamente la suspensión como mecanismo para obtener el pago de la parte reclamada.
10. En consecuencia, a LA EMPRESA OPERADORA no le asistía el derecho de suspender el servicio, debido a que se encontraba en trámite el procedimiento de reclamo BR6430936, razón por la cual el recurso de queja debe ser declarado fundado, sobre dicho extremo.
11. Sin perjuicio de lo expuesto, LA EMPRESA OPERADORA ha elevado carta RES-767-R-A-0940794-09-QC de fecha 18 de noviembre de 2009, mediante la cual informa a EL RECLAMANTE que debido a la suspensión del servicio telefónico ocurrida en el mes de octubre de 2009, se procedió a efectuar el ajuste por las rentas facturadas durante el periodo en que no contó con servicio, cuyo importe corresponde a S/.75.03.

² Aprobado mediante la Resolución N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL y 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL



**EXPEDIENTE N° 2317-2009/TRASU/GUS/RQJ
QUEJA**

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:

1. Denegar a EL RECLAMANTE su solicitud, declarando **INFUNDADO** la queja por falta de respuesta al reclamo.
2. Resolver a favor de EL RECLAMANTE su solicitud, declarando **FUNDADO** la queja por suspensión del servicio telefónico con reclamo en trámite.

Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, Agnes Franco Temple y Eduardo Díaz Calderón.


Galia Mac Kee Briceño
Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo de
Solución de Reclamos de Usuarios

EDC/GL/SB

