



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 3318-2011/TRASU/ST -RA
RECURSO DE APELACION

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 07 de julio de 2011

CONCEPTOS RECLAMADOS : Cargo fijo incluido en el recibo de febrero de 2011

CICLO DE FACTURACIÓN : 10

EMPRESA OPERADORA : AMERICATEL PERÚ S.A.

NÚMERO DE RECLAMO : 771392

RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA : R.771392-2011-BM

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 cuestiona la facturación de cargo fijo incluido en el recibo de febrero de 2011, señalando que no utilizó el servicio.
2. Al respecto, es preciso señalar que de acuerdo a la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444-, solo desde que una resolución es debidamente notificada surte efectos para quien 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.
3. Complementariamente, el artículo 53° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones^[1] -la Directiva-, dispone que el expediente de reclamo correspondiente a los recursos de apelación que sean elevados al TRASU, deberá ser organizado de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 20° de la norma.
4. En el artículo 20° de la Directiva se establece las reglas para la organización y conservación del expediente, entre las cuales se indica que el expediente contendrá, entre otros, la siguiente documentación, ordenada en forma regular y correlativa:
 - La carátula del expediente, que deberá consignar como mínimo los datos generales para la correcta identificación del mismo, de acuerdo al formato contenido en el Anexo Único;

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

EXPEDIENTE N° 3318-2011/TRASU/ST -RA
RECURSO DE APELACION

- El documento o los documentos en que conste el pedido del usuario si el reclamo se presentó por escrito, y en los demás casos, el documento en que conste el registro de tal reclamo con identificación del pedido, de conformidad con lo establecido por el artículo 29°;
 - Copias claras y legibles de los recibos correspondientes al período objeto del reclamo, tratándose de reclamos por facturación. En caso la empresa operadora no efectúe directamente la facturación y recaudación de sus servicios, deberá presentar un detalle de las llamadas efectuadas o en su defecto de los servicios prestados al usuario;
 - Las Actas, informes y documentos de toda índole producidos por la empresa operadora para resolver el reclamo en primera instancia;
 - La Resolución de la primera instancia de la empresa operadora, con su respectivo cargo de recepción;
 - Recurso de apelación o queja interpuesta por el usuario;
 - Documentos de toda índole presentados por los usuarios;
5. Asimismo, los artículos 38° y 26° de la Directiva establecen 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.
6. En atención a ello, habiendo sido presentado el reclamo el 22 de febrero de 2011, el plazo para expedir resolución en primera instancia vencía el 05 de abril de 2011 y el plazo para ser notificado de la misma vencía el 19 de abril de 2010.
7. Sin entrar al análisis de fondo del caso, este Tribunal advierte que LA EMPRESA OPERADORA ha resuelto el reclamo mediante la Resolución N° R.771392-2011-BM de fecha 23 de marzo de 2011; sin embargo, de la revisión del cargo de notificación de la resolución antes mencionada se advierte que el mismo es inconsistente pues detalla dos fechas de notificación distintas. En ese sentido, LA EMPRESA OPERADORA no ha acreditado que EL RECLAMANTE tomó conocimiento de dicha resolución dentro de los plazos señalados en el párrafo anterior.
8. Si bien el hecho de que EL RECLAMANTE interpone recurso de apelación, permite suponer razonablemente que tuvo conocimiento del contenido o alcance de dicha resolución, no es posible convalidar una fecha anterior al 17 de mayo de 2011, fecha en que EL RECLAMANTE interpone recurso de apelación.
9. Por lo tanto, considerando que LA EMPRESA OPERADORA ha omitido acreditar que el reclamo de fecha 22 de febrero de 2011 fue resuelto y notificado dentro de los plazos establecidos en la Directiva de Reclamos, este Tribunal debe declarar **fundado** el presente recurso.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 3318-2011/TRASU/ST -RA
RECURSO DE APELACION

10. Sin perjuicio de lo antes expuesto, es oportuno requerir a LA EMPRESA OPERADORA que incluya en los formularios electrónicos, una fecha cierta y visible que acredite su registro o presentación.

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° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias que aprueba 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 de cargo fijo incluido en el recibo de febrero de 2011 y, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente por este Tribunal y que, por lo tanto, 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 los conceptos reclamados, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Agnes Franco Temple y Maria Del Carmen Ortiz Espinoza.

Agnes Franco Temple
Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

AFT/GC

