



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTELEXPEDIENTE N° 00586-2010/TRASU/GUS-RQJ  
QUEJA

## RESOLUCIÓN: 1

Lima, 26 de febrero de 2010

EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
REFERENCIA	: Carta N° RES-767-R-A-000165-10-QT de fecha de recepción 23 de febrero de 2010.
ESCRITO DE QUEJA	: De fecha 12 de febrero de 2010, por falta de respuesta al reclamo N° BR6514446 presentado el 30 de noviembre 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 reclamo N° BR6514446 presentado el día 30 de noviembre de 2009, correspondiente a la facturación del equipo de cómputo incluido en el recibo de noviembre de dos mil nueve.
2. 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 Telecomunicaciones<sup>1</sup> -en adelante, la Directiva- señalan que en 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.
2. En atención a ello, habiéndose presentado el reclamo el día 30 de noviembre de 2009, el plazo para expedir resolución en primera instancia vencía el día 14 de enero de 2010 y el plazo para que EL RECLAMANTE sea notificado de la misma vencía el día 28 de enero de 2010.
3. Si bien LA EMPRESA OPERADORA ha elevado la resolución de primera instancia N° RES-767-R-A-367556-09-P de fecha 09 de diciembre de 2009, así como el respectivo cargo de notificación, dicho cargo de notificación es ilegible respecto a la información que contiene, por lo cual no es posible convalidar dicha prueba.
4. Por tanto, LA EMPRESA OPERADORA no ha acreditado haber dado respuesta oportuna al reclamo presentado, por lo cual la queja presentada debe ser declarada fundada.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de

<sup>1</sup> 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

DN

**EXPEDIENTE N° 00586-2010/TRASU/GUS-RQJ**

**QUEJA**

Reclamos de Usuarios, tal como la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>2</sup>.

**HA RESUELTO:**

Resolver a favor de EL RECLAMANTE su solicitud, declarando **FUNDADO** la queja presentada, por falta de respuesta al reclamo N° BR6514446 presentado el 30 de noviembre 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

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