



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 17787-2015/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL**

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 15 de octubre de 2015

RECLAMANTE	: LASTRA RONDINELLI, PATRICA PILAR
SERVICIO TELEFÓNICO	: 943558168
CONCEPTOS RECLAMADOS	: Facturación del importe de S/. 10 509.99 Nuevos Soles.
EMPRESA OPERADORA	: AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
CÓDIGO DE RECLAMO	: 15040734
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: DAC-REC-R/JMQ-TCV-742-15
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: DAR POR CONCLUIDO

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:

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la facturación por el importe de S/. 10 509.99 Nuevos Soles, señalando que desde enero del 2015 no cuenta con el servicio, toda vez que, su chip no funciona, además de no haber solicitado línea abierta.
2. Sin entrar en el análisis del fondo, debe advertirse que LA EMPRESA OPERADORA comunica que ha reconsiderado el reclamo a favor de EL RECLAMANTE, efectuándose la anulación del monto reclamado de S/. 10 509.99 con I.G.V., de acuerdo a las siguientes notas de crédito:

N° DE NOTA DE CRÉDITO	RECIBO QUE AFECTA	IMPORTE
DAJ1-1075853	Mayo de 2015	78.58
DAJ1-1075833	Julio de 2015	20.32
DAJ1-1075736	Enero de 2015	59.80
DAJ1-1074804	Abril de 2015	9 612.89
DAJ1-1075813	Junio de 2015	30.00
DAJ1-1074833	Marzo de 2015	708.40
TOTAL		10 509.99

3. Siendo esto así, debe entenderse que el presente recurso no se encuentra pendiente de solución, en atención que de acuerdo al principio de presunción de veracidad¹ corresponde al Tribunal presumir que la declaración vertida por LA EMPRESA OPERADORA en cuanto al acogimiento de la totalidad de la pretensión de EL RECLAMANTE responden a la verdad de los hechos.

¹ **Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.7 Principio de presunción de veracidad.- En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados 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

**EXPEDIENTE N° 17787-2015/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL**

4. Por lo tanto, se concluye que, a la fecha y en los hechos, el recurso de apelación ya ha sido resuelto en los términos descritos en el considerando segundo.
5. En tal sentido, en concordancia con el artículo 474^o y el inciso 1 del artículo 321^o del Código Procesal Civil, este Tribunal debe declarar **concluido** el presente procedimiento en consecuencia LA EMPRESA OPERADORA deberá realizar el ajuste del monto total reclamado, o en su caso, la devolución del importe total correspondiente a dicho concepto, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
6. Finalmente, es importante señalar que:
 - (i) De acuerdo a lo establecido en el artículo 83^o2 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones³ (El Reglamento), EL RECLAMANTE tiene expedito el derecho a presentar una denuncia, en caso LA EMPRESA OPERADORA no de cumplimiento a la presente resolución.
 - (ii) Si presentada la denuncia, se verificara el incumplimiento de la presente resolución, se iniciará, de ser el caso, el procedimiento administrativo sancionador correspondiente.
 - (iii) Finalmente, el TRASU podrá imponer una sanción por el incumplimiento de la presente resolución -infracción tipificada como grave⁴- así como determinar las acciones correctivas que amerite el caso.

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° 138-2012-CD/OSIPTEL que aprueba el Texto Único Ordenado 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 (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:

DAR POR CONCLUIDO el procedimiento por la facturación del importe de S/. 10 509.99 Nuevos Soles, sin declaración sobre el fondo; en consecuencia, en atención a que LA EMPRESA OPERADORA señala que ha acogido la pretensión de EL RECLAMANTE, deberá realizar el ajuste del monto total reclamado, o en su caso, la devolución del importe total correspondiente a dicho concepto, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Carlos Silva Cárdenas, Ignacio Basombrío Zender y Galia Mac Kee Briceño.

Carlos Silva Cárdenas
Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de
solución de reclamos de usuarios

CSC/JLY/JRD

² Conforme a lo dispuesto en el citado artículo, la evaluación individual del cumplimiento de resoluciones podrá realizarse de oficio y/o a solicitud y/o denuncia de un usuario.

³ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL.

⁴ De acuerdo a lo establecido en el artículo 13° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones del OSIPTEL.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 17787-2015/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL**

Lima, 15 de octubre de 2015

EXPEDIENTE N°	:	17787-2015/TRASU/ST-RA
MATERIA	:	RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN N°	:	1
N° DE FOJAS	:	2
PARTES	DEL :	PATRICIA PILAR LASTRA RONDINELLI- EL
PROCEDIMIENTO		RECLAMANTE- Y AMERICA MOVIL PERU S.A.C.- LA EMPRESA OPERADORA-

Señor (a):

PATRICIA PILAR, LASTRA RONDINELLI

PASJ. LAS ROSAS 207-304 CDAD SATÉLITE STA ROSA - CALLAO - CALLAO -
LIMA

Presente.-

De nuestra mayor consideración:

Cumplimos con poner en su conocimiento la resolución de la referencia, resolución final, emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, cuyo original se encuentra debidamente suscrito en el expediente correspondiente.

Cabe señalar que, con la expedición de la indicada resolución final queda agotada la vía administrativa, no procediendo la interposición de otro recurso, salvo la acción contencioso administrativa en la vía judicial.

Lo que notifico a usted conforme a ley.

Atentamente,

Giovanna Alcoser Bonilla
Secretaria Técnica Adjunta
Tribunal Administrativo de Solución
de Reclamos de Usuarios

Adj. Lo indicado

* Se le informa que puede tener acceso a su "**Expediente Virtual**" registrándose en la página web del OSIPTEL (<http://www2.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU>).