



TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

EXP. N.º 06701-2006-PA/TC
LIMA
JENNY ROSA ASSENG VIDAL

RAZÓN DE RELATORÍA

Lima, 5 de noviembre de 2007

La resolución recaída en el Expediente N.º 6701-2006-PA es aquella conformada por los votos de los magistrados Gonzales Ojeda, Vergara Gotelli y Mesía Ramírez, que declara **INFUNDADA** la demanda. El voto del magistrado Gonzales Ojeda aparece firmado en hoja membretada aparte, y no junto con las firmas de los demás magistrados debido al cese en funciones de este magistrado.

SENTENCIA DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

En Lima, a los 21 días del mes de setiembre de 2006, la Sala Segunda del Tribunal Constitucional integrada por los magistrados Gonzales Ojeda, Vergara Gotelli y Mesía Ramírez, pronuncia la siguiente sentencia

ASUNTO

Recurso de agravio constitucional interpuesto por doña Jenny Rosa Asseng Vidal contra la sentencia de la Segunda Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Lima, de fojas 202, su fecha 30 de enero de 2006, que declara infundada la demanda de autos.

ANTECEDENTES

Con fecha 13 de abril de 2004 la recurrente interpone demanda de amparo contra Telefónica del Perú solicitando la suspensión de la amenaza de violación de sus derechos constitucionales al debido proceso y a la pluralidad de instancias. Manifiesta que el 15 de octubre de 2003 interpuso recurso de queja debido a que la demandada no cumplió con la inmediata ejecución del silencio administrativo positivo aplicable al recurso de reconsideración interpuesto el 9 de octubre de 1998 contra la indebida facturación consignada en los recibos T61-19910811 y T62-20770873, correspondientes a los meses de julio y agosto de 1998, respectivamente; que sin embargo la emplazada resolvió su reclamo en segunda instancia mediante la Resolución N.º 767-R-A-03684-2003/QCM, de fecha 5 de noviembre de 2003 –amparándose en una norma derogada (artículo 4.3 de la Resolución del Consejo Directivo N.º 007-94-CD/OPSITEL, de fecha 3 de noviembre de 1994)–, cuando el órgano competente para conocer de dicho recurso era el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OPSITEL); y que



TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

contra dicha resolución interpuso recurso de nulidad, el cual a la fecha no ha sido resuelto por la demandada.

La emplazada contesta la demanda señalando que se resolvió los reclamos de la recurrente mediante las cartas N.^{os} CIAL-767-R-A-66430-98 (notificada el 29 de setiembre de 1998) y CIAL-767-R-A-77251-98 (notificada el 10 de octubre de 1998), declarándolos improcedentes. Asimismo, sostiene que ha resuelto el recurso de queja presentado por la accionante, en la segunda instancia administrativa, como órgano competente de conformidad con la normativa vigente al momento en que se inició el procedimiento administrativo.

El Sexto Juzgado Especializado en lo Civil de Lima, con fecha 29 de noviembre de 2004, declara infundada la demanda por considerar que el trámite de reclamación por cobro de servicios se inició en octubre de 1998, antes de la vigencia de la Resolución de Consejo Directivo N.^o 015-99-CD-OSIPTEL, motivo por el que se encontraba dentro de los supuestos contemplados en su segunda disposición complementaria, y que por la naturaleza de su reclamo (facturación), tampoco le era aplicable la Resolución de Presidencia N.^o 036-97-DP/OSIPTEL, que regula el procedimiento de reclamo de calidad en los servicios públicos de telecomunicaciones.

La recurrida confirma la apelada por estimar que las empresas operadoras estaban facultadas para definir dos niveles de competencia para la atención y solución de los reclamos efectuados por los usuarios por los servicios que prestan, de conformidad con las Resoluciones del Consejo Directivo N.^{os} 007-94-CD/OSIPTEL y 032-97-CD/OSIPTEL.

FUNDAMENTOS

1. La demandante solicita el cese de la amenaza de violación de sus derechos constitucionales al debido proceso y a la pluralidad de instancias, pues considera que la emplazada no le permite recurrir al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OPSITEL) para que, como instancia superior, resuelva los reclamos planteados ante la entidad demandada.
2. De autos se advierte que la recurrente inició los reclamos por facturación con fechas 11 de agosto de 1998 (fojas 6) y 2 de setiembre de 1998 (fojas 3). Siendo ello así, los referidos procedimientos administrativos estaban regulados por las Resoluciones del Consejo Directivo N.^{os} 007-94-CD/OSIPTEL, de fecha 3 de noviembre de 1994, y 032-97-CD/OSIPTEL, de fecha 30 de diciembre de 1997, vigentes al momento de la presentación de los referidos reclamos. Al respecto, el artículo 4 de la Resolución del Consejo Directivo N.^{os} 007-94-CD/OSIPTEL establecía, en cuanto a los órganos competentes para conocer los reclamos, que

“4.1 Para la atención y solución de reclamos de usuarios sobre los servicios prestados, las empresas operadoras definirán dos niveles de competencia.



TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

4.2 El órgano competente en primera instancia resuelve teniendo en consideración los medios de prueba actuados para la solución del reclamo. Asimismo, resuelve los recursos de reconsideración interpuestos.

4.3 El órgano competente en segunda instancia resuelve los recursos de apelación interpuestos contra la resolución de primera instancia, así como los recursos de queja que se le presenten.

4.4 La competencia es irrenunciable”.

Por otro lado, el artículo 12 de la Resolución del Consejo Directivo N.º 032-97-CD/OSIPTEL, señalaba que era competencia del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), el conocer exclusivamente los siguientes casos (subrayado agregado):

“1. Revisión de las resoluciones expedidas en segunda instancia por las empresas operadoras;

2. Quejas o apelaciones a las resoluciones sobre queja interpuesta contra las instancias administrativas de solución de reclamos de las empresas operadoras; y,

3. Apelaciones contra las resoluciones en primera instancia en los casos de reclamos por problemas de calidad del servicio”.

En ese sentido, era la propia operadora la competente para resolver, en primera y segunda instancia, los reclamos planteados por la demandante.

3. A mayor abundamiento, el numeral X de la exposición de motivos de la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N.º 015-99-CD-OSIPTEL, del 23 de julio de 1999 –cuyo texto forma parte de la citada Directiva, a tenor de lo dispuesto por el artículo primero de la resolución aprobatoria–, establece que

“(…) los procedimientos iniciados con anterioridad a la vigencia de la Directiva continuarán su trámite rigiéndose, para todos sus efectos, por las Resoluciones del Consejo Directivo N.º 007-94-CD/OSIPTEL y N.º 032-97-CD/OSIPTEL y por la Resolución de Presidencia N.º 036-97-PD/OSIPTEL, de ser el caso. Así, se advierte que en un período transitorio tanto las empresas operadoras como el TRASU atenderán reclamos y recursos que se tramitarán conforme a la presente Directiva, o a las otras normas anteriores”.

4. Por último la Resolución de Presidencia N.º 036-97-DP/OSIPTEL, de fecha 23 de julio de 1997 –que aprueba la Directiva Procesal que regula el procedimiento de reclamo de calidad en los servicios públicos de telecomunicaciones–, vigente en el

**TRIBUNAL CONSTITUCIONAL**

momento de los hechos, tampoco es aplicable a los procedimientos administrativos iniciados por la actora, debido a que su numeral II dispone expresamente que

“(…) no regula la atención por las empresas operadoras de los reclamos de los usuarios si éstos se refieren a los temas de facturación, cobro del servicio e instalación”.

5. En consecuencia al no poderse acreditar en autos la amenaza de violación de los derechos constitucionales invocados por la recurrente, por falta de un estadio probatorio en los procesos constitucionales, llevados por la tramitación del proceso urgente, el presente caso debe ser derivado a la sede ordinaria correspondiente.

Por estos fundamentos, el Tribunal Constitucional, con la autoridad que le confiere la Constitución Política del Perú

HA RESUELTO

Declarar **IMPROCEDENTE** la demanda de amparo, quedando obviamente la recurrente en la facultad de adecuar su demanda según lo que se determina en esta resolución.

Publíquese y notifíquese.

SS.

GONZALES OJEDA
VERGARA GOTELLI
MESÍA RAMÍREZ

Lo que certifico:

Dr. Daniel Figallo Rivadeneyra
SECRETARIO RELATOR (r)



TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

EXP. N.º 06701-2006-PA/TC
LIMA
JENNY ROSA ASSENG VIDAL

VOTO DEL MAGISTRADO GONZALES OJEDA

Visto el recurso de agravio constitucional interpuesto por doña Jenny Rosa Asseng Vidal contra la sentencia de la Segunda Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Lima, de fojas 202, su fecha 30 de enero de 2006, que declara infundada la demanda de autos, el magistrado firmante emite el siguiente voto:

ANTECEDENTES

Con fecha 13 de abril de 2004, la recurrente interpone demanda de amparo contra Telefónica del Perú solicitando la suspensión de la amenaza de violación de sus derechos constitucionales al debido proceso y a la pluralidad de instancias. Manifiesta que el 15 de octubre de 2003 interpuso recurso de queja debido a que la demandada no cumplió con la inmediata ejecución del silencio administrativo positivo aplicable al recurso de reconsideración interpuesto el 9 de octubre de 1998 contra la indebida facturación consignada en los recibos T61-19910811 y T62-20770873, correspondientes a los meses de julio y agosto de 1998, respectivamente; que, sin embargo, la emplazada resolvió su reclamo en segunda instancia, mediante la Resolución N.º 767-R-A-03684-2003/QCM, de fecha 5 de noviembre de 2003 –amparándose en una norma derogada (artículo 4.3 de la Resolución del Consejo Directivo N.º 007-94-CD/OPSITEL, de fecha 3 de noviembre de 1994)–, cuando el órgano competente para conocer de dicho recurso era el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OPSITEL); y que contra dicha resolución interpuso recurso de nulidad, el cual a la fecha no ha sido resuelto por la demandada.

La emplazada contesta la demanda señalando que se resolvió los reclamos de la recurrente mediante las cartas N.ºs CIAL-767-R-A-66430-98 (notificada el 29 de setiembre de 1998) y CIAL-767-R-A-77251-98 (notificada el 10 de octubre de 1998), declarándolos improcedentes. Asimismo, sostiene que ha resuelto el recurso de queja presentado por la accionante, en la segunda instancia administrativa, como órgano competente de conformidad con la normativa vigente al momento en que se inició el procedimiento administrativo.

El Sexto Juzgado Especializado en lo Civil de Lima, con fecha 29 de noviembre de 2004, declara infundada la demanda por considerar que el trámite de reclamación por cobro de servicios se inició en octubre de 1998, antes de la vigencia de la Resolución de Consejo Directivo N.º 015-99-CD-OSIPTEL, motivo por el que se encontraba dentro de los supuestos contemplados en su segunda disposición complementaria; y que, por la naturaleza de su reclamo (facturación), tampoco le era aplicable la Resolución de Presidencia N.º 036-97-DP/OSIPTEL, que regula el procedimiento de reclamo de calidad en los servicios públicos de telecomunicaciones.



TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

La recurrida confirma la apelada por estimar que las empresas operadoras estaban facultadas para definir dos niveles de competencia para la atención y solución de los reclamos efectuados por los usuarios por los servicios que prestan, de conformidad con las Resoluciones del Consejo Directivo N.ºs 007-94-CD/OSIPTel y 032-97-CD/OSIPTel.

FUNDAMENTOS

1. La demandante solicita el cese de la amenaza de violación de sus derechos constitucionales al debido proceso y a la pluralidad de instancias, pues considera que la emplazada no le permite recurrir al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTel) para que, como instancia superior, resuelva los reclamos planteados ante la entidad demandada.
2. De autos advierto que la recurrente inició los reclamos por facturación con fechas 11 de agosto de 1998 (fojas 6) y 2 de setiembre de 1998 (fojas 3). Siendo ello así, los referidos procedimientos administrativos estaban regulados por las Resoluciones del Consejo Directivo N.ºs 007-94-CD/OSIPTel, de fecha 3 de noviembre de 1994, y 032-97-CD/OSIPTel, de fecha 30 de diciembre de 1997, vigentes al momento de la presentación de los referidos reclamos. Al respecto, el artículo 4 de la Resolución del Consejo Directivo N.ºs 007-94-CD/OSIPTel establecía, en cuanto a los órganos competentes para conocer los reclamos, que

“4.1 Para la atención y solución de reclamos de usuarios sobre los servicios prestados, las empresas operadoras definirán dos niveles de competencia.

4.2 El órgano competente en primera instancia resuelve teniendo en consideración los medios de prueba actuados para la solución del reclamo. Asimismo, resuelve los recursos de reconsideración interpuestos.

4.3 El órgano competente en segunda instancia resuelve los recursos de apelación interpuestos contra la resolución de primera instancia, así como los recursos de queja que se le presenten.

4.4 La competencia es irrenunciable”.

Por otro lado, el artículo 12 de la Resolución del Consejo Directivo N.ºs 032-97-CD/OSIPTel, señalaba que era competencia del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), el conocer exclusivamente los siguientes casos (subrayado agregado):

“1. Revisión de las resoluciones expedidas en segunda instancia por las empresas operadoras;

**TRIBUNAL CONSTITUCIONAL**

2. Quejas o apelaciones a las resoluciones sobre queja interpuesta contra las instancias administrativas de solución de reclamos de las empresas operadoras; y,
3. Apelaciones contra las resoluciones en primera instancia en los casos de reclamos por problemas de calidad del servicio".

Considero, por ello, que era la propia operadora la competente para resolver, en primera y segunda instancia, los reclamos planteados por la demandante.

3. A mayor abundamiento, el numeral X de la exposición de motivos de la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N.º 015-99-CD-OSIPTTEL, del 23 de julio de 1999 –cuyo texto forma parte de la citada Directiva, a tenor de lo dispuesto por el artículo primero de la resolución aprobatoria–, establece que

"(...) los procedimientos iniciados con anterioridad a la vigencia de la Directiva continuarán su trámite rigiéndose, para todos sus efectos, por las Resoluciones del Consejo Directivo N.º 007-94-CD/OSIPTTEL y N.º 032-97-CD/OSIPTTEL y por la Resolución de Presidencia N.º 036-97-PD/OSIPTTEL, de ser el caso. Así, se advierte que en un período transitorio tanto las empresas operadoras como el TRASU atenderán reclamos y recursos que se tramitarán conforme a la presente Directiva, o a las otras normas anteriores".

4. Por último, considero también que la Resolución de Presidencia N.º 036-97-DP/OSIPTTEL, de fecha 23 de julio de 1997 –que aprueba la Directiva Procesal que regula el procedimiento de reclamo de calidad en los servicios públicos de telecomunicaciones–, vigente en el momento de los hechos, tampoco es aplicable a los procedimientos administrativos iniciados por la actora, debido a que su numeral II dispone expresamente que

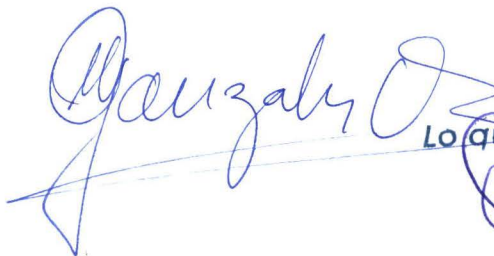
"(...) no regula la atención por las empresas operadoras de los reclamos de los usuarios si éstos se refieren a los temas de facturación, cobro del servicio e instalación".

5. En consecuencia, soy de la opinión que, al no haberse acreditado en autos la amenaza de violación de los derechos constitucionales invocados por la recurrente, la demanda debe desestimarse.

Por estas consideraciones, mi voto es porque se declare **INFUNDADA** la demanda de amparo.

Sr.

GONZALES OJEDA


Lo que certifico:

Dr. Daniel Figallo Rivadeneyra
SECRETARIO RELATOR (1)