



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

31

EXPEDIENTE N° 46138-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 19 de abril de 2017

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTO RECLAMADO	:	Baja injustificada del servicio
EMPRESA OPERADORA	:	ENTEL PERÚ S.A. (antes NEXTEL DEL PERÚ S.A.)
CÓDIGO DE RECLAMO	:	70523239
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	SAC-CC/95413-2016
RESOLUCIÓN FINAL DEL TRIBUNAL	:	FUNDADO

VISTO: El recurso de apelación 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 manifestó su disconformidad con la baja injustificada del servicio N° , señalando que solicitó la suspensión temporal de su servicio por encontrarse fuera del país, sin embargo su servicio fue dado de baja, por lo que solicita la reactivación del mismo.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) Se verificó que con fecha 26 de julio de 2016, se ingresó un pedido de suspensión temporal N° 25614668, a través del cual se solicitó que se suspenda el servicio N° , programado la reactivación del mismo para el día 10 de agosto de 2016.
 - (ii) Se verificó que el servicio se reactivó en la fecha señalada.
 - (iii) El día 27 de agosto de 2016, se solicitó la suspensión por pérdida y/o robo del equipo, contando EL RECLAMANTE con un plazo de hasta 15 días para realizar la respectiva reposición.
 - (iv) Al no realizarse la reposición respectiva en el plazo establecido se procedió a ejecutar la desactivación del servicio el día 21 de setiembre de 2016.
3. En el recurso de apelación, EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con el pronunciamiento emitido en la Resolución de primera instancia y señaló:
 - (i) Solicitó la suspensión temporal por dos meses, la cual sería ejecutada por el periodo comprendido del 10 de agosto al 08 de octubre de 2016.
 - (ii) El 27 de agosto de 2016, se encontraba en el extranjero por lo que no ha solicitado la suspensión por pérdida y/o robo del equipo.
4. En los descargos, LA EMPRESA OPERADORA reiteró lo mencionado en la resolución de primera instancia y señaló lo siguiente:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

310

EXPEDIENTE N° 46138-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

- (i) El 27 de agosto de 2016, EL RECLAMANTE solicitó la suspensión por robo de su línea N° , y se remitió el día 28 de agosto de 2016, una comunicación al correo electrónico _____ confirmando la información referida al bloqueo realizado de su servicio por robo.
 - (ii) EL RECLAMANTE no realizó ningún trámite para recuperar su servicio, por lo que al cumplirse el plazo estipulado en la cláusula octava del Contrato de prestación del Servicio Público de Telecomunicación Postpago N° _____, se procedió a la desactivación del servicio por robo el 21 de setiembre de 2016.
5. En el presente caso, EL RECLAMANTE desconoce la baja del servicio, preclando que únicamente solicitó la suspensión temporal del servicio por el periodo del 10 de agosto al 08 de octubre de 2016.
6. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA ha indicado que si bien hubo una solicitud de suspensión temporal del servicio, esta finalizó el día 10 de agosto de 2016; posterior a ello, hubo un registro de suspensión por robo de fecha 27 de agosto de 2016, siendo que EL RECLAMANTE no solicitó la reactivación del servicio dentro del plazo establecido en el contrato, hecho que motivó que procediera con la baja final del servicio el día 21 de setiembre de 2016.
7. En tal sentido, en el presente procedimiento se evaluará los alcances de la suspensión temporal del servicio y si LA EMPRESA OPERADORA contaba con el título para realizar la baja del servicio por una causal establecida en el contrato.

1. Con respecto a la Suspensión temporal del servicio

8. El artículo 56° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ - en adelante, el T.U.O. de las Condiciones de Uso- establece lo siguiente:

III...

Artículo 56.- Suspensión temporal del servicio a solicitud del abonado

Los abonados tienen derecho de solicitar a la empresa operadora, sin costo alguno, la suspensión temporal del servicio por un plazo de hasta dos (2) meses consecutivos o no, por año de servicio. Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo precedente, la empresa operadora podrá otorgar un plazo mayor al antes señalado.

La empresa operadora deberá efectuar la suspensión temporal del servicio dentro del plazo de cinco (5) días hábiles de efectuada la solicitud, salvo que el abonado hubiera señalado que dicha suspensión se realice en una fecha posterior.

Al solicitar la suspensión temporal del servicio, el abonado deberá indicar a la empresa operadora, la duración de dicha suspensión, la cual no será menor a quince (15) días calendario. En caso el abonado no señalara el plazo, se entenderá que el plazo solicitado es de dos (2) meses consecutivos.

En los contratos sujetos a plazo forzoso, el plazo de permanencia exigido se prorrogará de manera automática por el periodo de duración de la mencionada suspensión.

III...

(Subrayado y sombreado agregado)

9. Asimismo el artículo 57° del T.U.O. de las Condiciones de Uso establece lo siguiente:

III...

Artículo 57.- Cobros aplicables durante la suspensión temporal del servicio

Por el periodo de duración de la suspensión temporal del servicio solicitada, la empresa operadora no podrá aplicar cobro alguno por conceptos relacionados con el servicio; sin perjuicio del derecho de la empresa operadora de cobrar las deudas pendientes.

En caso la empresa operadora facture la prestación del servicio por adelantado, podrá optar por la devolución al abonado del monto proporcional por el periodo de duración de la suspensión o por la extensión proporcional del tiempo de prestación del servicio pagado por adelantado.

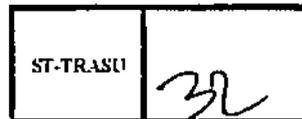
¹ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL



EXPEDIENTE N° 46138-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

Si la empresa operadora no cumpliera con efectuar la suspensión dentro del plazo establecido, el abonado sólo deberá pagar la parte proporcional de la tarifa o renta fija correspondiente hasta la fecha en que la empresa operadora debió efectuar la suspensión del servicio.

La empresa operadora deberá reactivar el servicio suspendido (I) al vencimiento del plazo de dos (2) meses en caso el abonado no hubiera señalado plazo, (II) antes de cumplirse dicho plazo en caso de solicitud del abonado, o (III) al vencimiento del plazo señalado por el abonado.

La empresa operadora podrá aplicar una tarifa por concepto de reactivación por suspensión, la misma que deberá ser puesta en conocimiento del abonado al momento en que efectúe la solicitud de suspensión temporal del servicio.

III...

(Subrayado y sombreado agregado)

10. De la revisión de los artículos 56° y 57° del T.U.O. de las Condiciones de Uso se verifica que los usuarios pueden solicitar la suspensión temporal de su servicio telefónico, siendo que en caso precisen la duración del mismo – la cual es como mínimo quince días y como máximo dos meses – LA EMPRESA OPERADORA estará obligada a reactivar el servicio automáticamente a la fecha de vencimiento señalado por el usuario.
11. En el presente caso, LA EMPRESA OPERADORA mediante su Resolución de primera instancia SAC-CC/95413-2016, de fecha 19 de octubre de 2016, señaló que con fecha 26 de julio de 2016, EL RECLAMANTE ingresó el pedido de suspensión temporal N° 25614668, en el cual solicitó que se suspenda el servicio, programando la reactivación del mismo para el día 10 de agosto de 2016.
12. Por su parte, EL RECLAMANTE manifestó que si bien presentó la solicitud de suspensión del servicio, precisó que esta debía ejecutarse por el período comprendido del 10 de agosto al 08 de octubre de 2016.
13. Asimismo a efectos de acreditar sus afirmaciones, EL RECLAMANTE remitió la solicitud de suspensión temporal registrado mediante el incidente N° V71 (foja 09), de fecha 26 de julio de 2016:

Fecha de inicio de la Suspensión Temporal	10/08/2016
Fecha fin de la Suspensión Temporal	08/10/2016
Asimismo, Entel me informa que la reconexión de mi servicio en la "Fecha Fin de la Suspensión Temporal" solicitada no tendrá costo y que el plazo máximo de suspensión temporal por líneas es de 60 días al año.	
Adjuntamos:	
<input type="checkbox"/> Copia de DNI	
Atentamente,	



14. De la revisión del mencionado documento se verifica que con fecha 26 de julio de 2016, EL RECLAMANTE solicitó la suspensión temporal de su servicio, la cual debía ser efectiva por el período comprendido entre el 10 de agosto de 2016 (fecha en la que debió realizarse la suspensión del servicio) y el 08 de octubre de 2016 (fecha en la que debió reconectarse el servicio).
15. Al respecto, si bien LA EMPRESA OPERADORA ha manifestado que el día 26 de julio de 2016 recibió una solicitud de suspensión temporal del servicio hasta el día 10 de agosto de 2016, registrándose el pedido mediante el código N° 25614668, ha omitido adjuntar la documentación en la que efectivamente se verifique tal solicitud, siendo que



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL

ST-TRASU 320

EXPEDIENTE N° 46138-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

únicamente obra en el expediente la solicitud de suspensión temporal registrado en el incidente N° V71.

- 16. Asimismo, en el documento "Cortes del Servicio" se verifica que la suspensión temporal del servicio se efectuó únicamente por el día 10 de agosto de 2016²; pese a que la norma establece que mínimamente la suspensión temporal del servicio será por quince (15) días:

Número de Equipo: _____

Fecha	Motivo
21/09/2016	Desactivado por robo
27/08/2016	Suspendido por robo
10/08/2016	Activado
10/08/2016	Suspendido por temporal
26/07/2016	Activado

Suspensión Temporal →

- 17. En consecuencia, LA EMPRESA OPERADORA no ha acreditado lo siguiente:

- El motivo por el cual no cumplió con ejecutar la suspensión temporal del servicio por el periodo del 10 de agosto de 2016 al 08 de octubre de 2016, conforme a la solicitud de fecha 26 de julio de 2016 N° V71.
- El título con el que contaba para proceder a realizar la suspensión del servicio únicamente por el día 10 de agosto de 2016.

II. Con respecto a la baja del servicio

- 18. Al respecto el artículo 77° del T.U.O. de las Condiciones de Uso- establece lo siguiente:

**Artículo 77.- Causales para la terminación del contrato de abonado a plazo forzoso*
 La empresa operadora podrá resolver unilateralmente el contrato a plazo forzoso sustentándose en las causales admitidas en el ordenamiento legal vigente, y especialmente por:

- Por decisión de la empresa operadora, en caso de falta de pago del servicio, de acuerdo a lo establecido en el artículo 73;
- Por declaración de insolvencia o por extinción en caso de personas jurídicas, de acuerdo a la legislación en la materia;
- Por fallecimiento del abonado en caso de ser persona natural, de acuerdo a la legislación sobre la materia. En este caso, los sucesores del abonado podrán solicitar el respectivo cambio de titularidad, de acuerdo al numeral (ii) del artículo 83;
- Por uso indebido del servicio, previa aplicación del procedimiento aprobado por el OSIPTEL;
- Por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios, luego de transcurridos dos (2) meses desde la fecha en que se efectuó el corte del servicio y siempre que no exista reclamo en trámite, o que éste haya quedado firme. La empresa operadora no podrá activar y/o asignar el correspondiente número telefónico o de abonado por un plazo no menor a seis (6) meses contados a partir de la fecha de terminación del contrato; o,
- Por las causales establecidas en el contrato de abonado, siempre que el OSIPTEL hubiera otorgado su conformidad al mismo. En ningún caso, estas causales podrán estar referidas a supuestos que sean calificados por la empresa operadora como uso indebido del servicio.

(...)*
(Subrayado agregado)

- 19. Sobre el particular, LA EMPRESA OPERADORA ha manifestado, en su Resolución de primera instancia y en sus descargos, que procedió a realizar la baja del servicio, conforme a la cláusula octava del Contrato de prestación del Servicio Público de Telecomunicación Postpago N° _____, debido a que EL RECLAMANTE solicitó el bloqueo por robo del

² Ese mismo día se realizó la suspensión y reactivación del servicio.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

23

EXPEDIENTE N° 46138-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

servicio el día 27 de agosto de 2016 y que no procedió a solicitar la reactivación del servicio en el plazo máximo de 15 días, conforme a lo establecido en la referida cláusula.

20. Por su parte, EL RECLAMANTE ha manifestado que en fecha 27 de agosto de 2016 se encontraba de viaje, motivo por el cual no solicitó la suspensión por robo.
21. Sobre el particular, de la revisión de la totalidad de la documentación obrante en el expediente, se verifica que LA EMPRESA OPERADORA ha omitido remitir el "Histórico de Pedidos", "Histórico de Transacciones" u otro documento idóneo con el cual acredite que efectivamente EL RECLAMANTE realizó la suspensión por robo del servicio el día 27 de agosto de 2016.
22. Asimismo, si bien LA EMPRESA OPERADORA adjuntó copia del correo electrónico que habría enviado a la dirección [redacted], en el cual comunicó que procedió con el bloqueo de la línea N° [redacted] (fojas 24), el mismo no prueba que tuviese el título para realizarlo, sino que únicamente es un aviso de que procedió con la suspensión del servicio por la causal antes mencionada.
23. Complementariamente, LA EMPRESA OPERADORA ha omitido anexar el "Mecanismo de contratación" del servicio N° [redacted] a efectos de acreditar que contaba con el título para dar de baja el referido servicio en caso EL RECLAMANTE no realizara – en un plazo de quince (15) días – la reactivación de su servicio suspendido por robo.
24. En efecto, cabe indicar que la necesidad de actuación de los diferentes medios probatorios se evalúa en función de la naturaleza del reclamo analizado y de las situaciones cuya probanza sea relevante²; por consiguiente, al haber indicado LA EMPRESA OPERADORA que procedió a realizar la suspensión del servicio por robo el día 27 de agosto de 2016 y posterior baja del servicio en fecha 21 de setiembre de 2016; era necesario que remita los "Histórico de Pedidos", "Histórico de Transacciones" y el "Mecanismo de Contratación" de la línea N° [redacted] a efectos de acreditar sus afirmaciones y así, de ser el caso, desvirtuar las afirmaciones de EL RECLAMANTE, sobre todo considerando que dada la naturaleza del servicio, sólo ésta tiene la posibilidad material de aportar las pruebas conducentes a determinar la verdad de los hechos.
25. En tal sentido se verifica que LA EMPRESA OPERADORA no ha acreditado lo siguiente:
 - Que EL RECLAMANTE haya solicitado la suspensión por robo de su servicio el día 27 de agosto de 2016.
 - Que ante una suspensión por robo, EL RECLAMANTE contaba únicamente con 15 días para realizar la reactivación del servicio.
 - En caso EL RECLAMANTE no realizase la reactivación del servicio en el plazo establecido, podría realizar la baja automática del servicio.
26. En consecuencia, en atención a los párrafos precedentes, a la información obrante en el expediente y a que LA EMPRESA OPERADORA no ha acreditado que contaba con el título para realizar la baja del servicio, corresponde a este Tribunal declarar fundado el recurso de apelación interpuesto, lo cual implica que a partir de la notificación de la presente resolución deberá reactivar el servicio N° [redacted], para lo cual deberá considerar que la reactivación del servicio se realizará bajo el mismo número de abonado salvo que haya sido otorgado a tercera persona en cuyo caso deberá reactivar el servicio telefónico bajo otro número el cual deberá contar con las mismas condiciones en las cuales fue adquirido el servicio N° [redacted].

² Según la Relación de Medios Probatorios aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - Aprobado mediante Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

330

EXPEDIENTE N° 46138-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

27. Finalmente, se le informa a EL RECLAMANTE que, en caso se haya producido un cobro por reintegro del servicio, tiene expedito su derecho para interponer un reclamo por cobro del servicio, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Reclamos.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL (Reglamento para la 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 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:

1. Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación Interpuesto por EL RECLAMANTE por la baja injustificada del servicio N° ; 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 deberá reactivar el servicio , para lo cual deberá considerar que la reactivación del servicio se realizará bajo el mismo número de abonado o en caso que haya sido otorgado a tercera persona deberá reactivar el servicio telefónico bajo otro número, el cual deberá contar con las mismas condiciones en las cuales fue adquirido el servicio
2. **ORDENAR** a LA EMPRESA OPERADORA que en el plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con acreditar que procedió a realizar la reactivación del servicio o en su defecto especifique las razones por las cuales no pudo ser realizada.

Ricardo Magujña Pardo
Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

AFM/LFG

Información importante:

- El original de la presente resolución final emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, se encuentra debidamente suscrito en el expediente correspondiente.
- Puede tener acceso a su "Expediente Virtual" registrándose en la página web del OSIPTEL (<http://tram2.osipitel.gob.pe/RecursoST-TRASU>).
- Cabe señalar que, en atención a la expedición de la indicada resolución final, no cabe la interposición de recurso administrativo alguno ante el OSIPTEL.
- Lo que notifico a usted conforme a ley.