

# **LINEAMIENTOS RESOLUTIVOS**

## **TRASU**

**TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS  
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

**OSIPTEL**

**2004**

**LINEAMIENTOS RESOLUTIVOS DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE  
SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS DE  
TELECOMUNICACIONES**

**INDICE**

- I. INTRODUCCIÓN**
  
- II. MARCO NORMATIVO**
  - 1. PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS
  - 2. MEDIOS PROBATORIOS A SER ACTUADOS POR LAS EMPRESAS OPERADORAS
  - 3. CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES
  
- III. SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**
  - 1. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS
  
- IV. LINEAMIENTOS REFERIDOS A LA PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**
  - 1. PRESENTACIÓN
  - 2. RELACION DE LINEAMIENTOS REFERIDOS A RECLAMOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES
  - 3. RELACION DE LINEAMIENTOS REFERIDOS A QUEJAS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES
  - 4. DESARROLLO DE LINEAMIENTOS GENERALES REFERIDOS A LA PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES
  - 5. DESARROLLO DE LINEAMIENTOS REFERIDOS A TELEFONIA FIJA
  - 6. DESARROLLO DE LINEAMIENTOS REFERIDOS A SERVICIOS PUBLICOS MOVILES
  - 7. DESARROLLO DE LINEAMIENTOS REFERIDOS A SERVICIOS DE RADIODIFUSION POR CABLE
  - 8. DESARROLLO DE LINEAMIENTOS REFERIDOS A SERVICIOS DE INTERNET POR BANDA ANCHA
  - 9. DESARROLLO DE LINEAMIENTOS REFERIDOS A MIGRACIONES
  - 10. DESARROLLO DE LINEAMIENTOS REFERIDOS A OFERTAS Y PROMOCIONES
  
- V. LINEAMIENTOS EN MATERIA DE QUEJAS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**
  - 1. EN MATERIA DE PLAZOS
  - 2. EN MATERIA DE SUSPENSION DEL SERVICIO
  - 3. EN MATERIA DE REQUERIMIENTO DE PAGO
  - 4. EN MATERIA DE INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES
  - 5. EN MATERIA DE COMPETENCIA DEL TRIBUNAL

**LINEAMIENTOS RESOLUTIVOS DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE  
SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS DE  
TELECOMUNICACIONES**

**I. INTRODUCCION**

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 013-95-CD/OSIPTTEL, publicada el 24 de setiembre de 1995 en el Diario Oficial "El Peruano", se creó el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en adelante TRASU, como última instancia administrativa para la solución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones. Desde entonces, el TRASU ha resuelto una carga procesal de aproximadamente cien mil expedientes.

En la actualidad, la actuación procesal del TRASU se rige, fundamentalmente, por las disposiciones contenidas en la Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTTEL (Directiva de Atención de Reclamos de Usuarios), en la Resolución TRASU N° 01-99-MP/TRASU-OSIPTTEL (Medios Probatorios Actuados por las Empresas operadoras) y en la Resolución de Consejo Directivo N° 003-2003-CD/OSIPTTEL (Reglamento de Organización y Funciones del TRASU), las mismas que fueron publicadas en el Diario Oficial "El Peruano" con fechas 26 de julio de 1999, 23 de octubre de 1999 y 30 de enero de 2003 respectivamente.

Conforme a lo dispuesto en el numeral 5. del artículo 3° de su Reglamento de Organización y Funciones, corresponde al TRASU -en el ámbito de su competencia- expedir lineamientos que orienten a los usuarios y a las empresas operadoras sobre los alcances y criterios de interpretación de las normas que regulan la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

De acuerdo a lo señalado en el párrafo precedente y de conformidad con lo previsto en el numeral 3. del artículo 7° de su Reglamento de Organización y Funciones, en su Sesión de Sala Plena de fecha 26 de noviembre de 2004, el TRASU ha aprobado los presentes Lineamientos Resolutivos. Si bien estos lineamientos recogen mayoritariamente, los criterios considerados en los lineamientos que anteriormente aprobara mediante Resoluciones NC 01-98-LIN/TRASU-OSIPTTEL, 01-99-LIN/TRASU-OSIPTTEL y 01-2000-LIN/TRASU-OSIPTTEL; éstos a diferencia de aquéllos, no solamente se circunscriben a la facturación de llamadas de servicio local medido y de larga distancia nacional e internacional en telefonía fija, sino que se refieren, en general, a todos los servicios públicos de telecomunicaciones respecto de los cuales el TRASU ha tenido conocimiento como última instancia administrativa.

La aprobación de los presentes Lineamientos Resolutivos no sólo se justifica en la conveniencia de difundir los criterios adoptados por el TRASU con relación a servicios públicos de telecomunicaciones distintos a los de telefonía fija, y porque -dadas las características de la industria de telecomunicaciones- han surgido nuevas modalidades de prestación de los servicios; si no, también, porque a partir del 1° de marzo de 2004 se encuentran vigentes las nuevas Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, las mismas que han sido aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTTEL, publicada el 19 de diciembre de 2003 en el Diario Oficial "El Peruano".

En este contexto, la publicación de los presentes Lineamientos Resolutivos se sustenta en la necesidad de hacer predecible la aplicación del derecho, de modo que usuarios y empresas operadoras tengan la posibilidad de anticipar la forma en que han de ser resueltos los conflictos que pudieran surgir en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Al efecto, cabe señalar que la actuación del TRASU se desarrolla en un marco general de protección de los derechos de los usuarios, a partir del cual la regulación -teniendo en cuenta la asimetría existente entre usuarios y las empresas operadoras- ha establecido cuáles son sus respectivos derechos y obligaciones, así como cuál es el procedimiento aplicable a la solución de los reclamos que pudieran presentar los usuarios. Sin perjuicio de ello, debe advertirse que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 5° de su Reglamento de Organización y Funciones, el TRASU es funcionalmente autónomo y resuelve de conformidad con las reglas de Derecho, ajustándose a los medios probatorios actuados durante el procedimiento.

En esta línea, nótese que en la evaluación de los recursos que le son elevados, el TRASU debe tener en cuenta las normas sustantivas que establecen las condiciones de prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como las de carácter procedimental aplicables al procedimiento que se sigue en segunda instancia; lo cual implica que debe actuar objetiva e imparcialmente. En este contexto, la autonomía e imparcialidad que rigen la actuación del TRASU, tienen como objetivo garantizar que, en la eventualidad de suscitarse un reclamo, los usuarios puedan recurrir a una instancia idónea que revisará -objetivamente- el cumplimiento de los derechos y obligaciones que les corresponde de acuerdo a la regulación sobre la materia.

Los Lineamientos Resolutivos representan los criterios adoptados por el TRASU respecto a determinada situación o medio probatorio a fin de proporcionar predictibilidad a los sujetos que participan del procedimiento -abonados, usuarios y empresas operadoras- sobre los alcances e interpretación de las normas que regulan la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones. Sin embargo, debe tenerse en consideración que, en la mayoría de casos, el análisis de un reclamo involucra la evaluación de una pluralidad de situaciones y medios de prueba que resultan relevantes para adoptar una decisión, razón por la cual deben ser valorados en forma conjunta.

A fin de contribuir a la mayor difusión de las nuevas Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y orientar mejor a los usuarios respecto de las características del procedimiento de atención de reclamos que se sigue en el Tribunal; en esta oportunidad se ha considerado incluir -adicionalmente a la formulación misma de los Lineamientos Resolutivos- una referencia general a las características más relevantes del marco normativo vinculado a la actuación del TRASU.

## **II. MARCO NORMATIVO**

- 1. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS: Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL, modificada mediante Resoluciones de Consejo Directivo N° 015-2002 -CD/OSIPTEL, 044-2002-CD/OSIPTEL y 096-2003-CD/OSIPTEL y 030-2004-CD/OSIPTEL.)**

Conforme se ha indicado anteriormente, en materia de usuarios la regulación tiene en cuenta la asimetría existente entre los usuarios y las empresas operadoras.

En este contexto, la Directiva de Atención de Reclamos, en adelante la Directiva, establece un procedimiento sencillo y expeditivo que, de un lado, prioriza el comportamiento diligente de las empresas operadoras -a través de la exigencia de actuación de los medios probatorios que sustenten sus resoluciones y del cumplimiento de plazos y obligaciones puntuales- y que; de otro lado, facilita el ejercicio que asiste a los usuarios de presentar reclamos y recursos impugnativos.

De acuerdo a lo señalado, sin perjuicio del cumplimiento general de las disposiciones de la Directiva referidas, entre otros aspectos, al ámbito de su aplicación, a plazos y requisitos, a continuación se hace referencia a aquellas en virtud de las cuales se pone de manifiesto lo indicado en el párrafo que antecede.

- 1.1 Los reclamos pueden ser presentados por escrito, personalmente o por teléfono y, en todos los casos, las empresas operadoras deben asignar un código o número correlativo que permita a los usuarios realizar el correspondiente seguimiento en primera instancia. La asignación de dicho código da lugar a la formación del correspondiente expediente, al cual –conforme al Principio de Transparencia recogido en la Directiva- los usuarios podrán acceder libremente en cualquier etapa del procedimiento. Al efecto, las empresas operadoras deberán mantener actualizados y a disposición del usuario los expedientes por un periodo no menor de veinticuatro meses, computados desde la fecha en que la última resolución hubiese quedado administrativamente firme o hubiese causado estado.
- 1.2 Se encuentran facultados para presentar reclamos, recursos impugnativos y quejas, tanto los abonados titulares como los usuarios, a quienes la Directiva denomina indistintamente “usuarios”. Sin embargo, en el ámbito de los servicios públicos de telecomunicaciones, es posible distinguir al “usuario” como aquella persona natural o jurídica que, en forma eventual o permanente, tiene acceso a algún servicio público de telecomunicaciones y, al “abonado” como la persona natural o jurídica que ha celebrado un contrato de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones con alguna Empresa Operadora, independientemente de la modalidad de pago contratado.
- 1.3 Los reclamos, recursos impugnativos y quejas pueden ser presentados directamente por el interesado o, a través de representante debidamente acreditado. Sólo en caso de disposición de derechos sustantivos, cobro de dinero proveniente de devoluciones o de solicitud u ofrecimiento del detalle de llamadas como medio probatorio, se requerirá de poder especial formalizado mediante documento privado con firma legalizada ante Notario Público; consecuentemente, para todo otro acto relacionado al procedimiento administrativo, bastará una carta poder simple para acreditar la representación.
- 1.4 Adicionalmente, las asociaciones de usuarios se encuentran en capacidad de presentar reclamos en representación de sus asociados y de las personas que

les hubieran conferido poder, de acuerdo a lo establecido en el párrafo que antecede.

- 1.5 Conforme al Principio de Gratuidad, los procedimientos que se siguen en el marco de la Directiva no están sujetos al pago de derecho alguno. Asimismo, en aras de dotar de mayor simplicidad al procedimiento, así como de aminorar los costos que tuvieran que asumir los usuarios, se ha previsto que la intervención de abogado no sea necesaria.
- 1.6 Con la interposición de reclamos y recursos a los que se refiere la Directiva se suspende la ejecución de los actos reclamados, los que de ellos se deriven o de las resoluciones recurridas; los mismos que se supeditarán a lo que se resuelva mediante resolución que quede firme o que hubiera causado estado.
- 1.7 Las empresas operadoras no podrán condicionar la atención de reclamos al pago previo de la retribución correspondiente al objeto de reclamo. Asimismo, mientras el reclamo no hubiera sido resuelto y el usuario hubiera cumplido con cancelar el importe que correspondiera a conceptos no reclamados; las empresas operadoras se encuentran impedidas de suspender la prestación del servicio, exigir el pago de la parte reclamada o, de ser el caso, resolver el contrato de abonado, salvo que adoptara tales medidas como consecuencia de hechos ajenos al reclamo.
- 1.8 Según se ha indicado, la Directiva contiene disposiciones tendentes a que las empresas operadoras actúen con la mayor diligencia posible, tanto respecto de la actuación de medios probatorios y motivación de sus resoluciones, como del cumplimiento de los plazos establecidos. En este orden de ideas, es relevante referirse a las siguientes:
  - 1.8.1 Las empresas operadoras deben actuar, de oficio, los medios de probatorios que correspondan a la naturaleza de cada reclamo. Asimismo deben motivar sus resoluciones con indicación expresa de los medios de prueba actuados.
  - 1.8.2 En caso que la resolución de primera instancia no hubiera sido adecuadamente motivada, el correspondiente recurso de apelación será declarado fundado por el TRASU, siempre y cuando el respectivo reclamo hubiera sido presentado de acuerdo a los requisitos establecidos en la Directiva.
  - 1.8.3 Si las empresas operadoras no resuelven los reclamos o recursos de reconsideración, sobre materias reclamables y jurídicamente posibles, dentro del plazo de treinta días hábiles posteriores a su presentación, o notifican sus resoluciones luego de diez días hábiles posteriores a su emisión, siempre que hubiera vencido el plazo para resolver; será de aplicación el silencio administrativo positivo; es decir, el usuario podrá considerar que su solicitud ha sido acogida favorablemente.

- 1.8.4 A partir de la presentación del recurso de apelación, las empresas operadoras deben elevar el expediente en un plazo no mayor de diez días hábiles. Si excedieran dicho plazo, el TRASU está facultado para presumir que la Empresa Operadora ha reconsiderado su decisión y ha reconocido el sustento del reclamo del usuario y, por tanto, el TRASU podrá declarar fundado el recurso interpuesto; siempre y cuando el reclamo hubiera sido presentado cumpliendo los requisitos establecidos en la Directiva.
- 1.8.5 Al momento de elevar el recurso de apelación, conjuntamente con el expediente y sus descargos, las empresas operadoras deberán pronunciarse respecto de cada uno de los hechos expuestos por el usuario en su recurso impugnativo. En este caso, el silencio, la respuesta evasiva o la negativa genérica y contradictoria pueden ser apreciadas por el TRASU como reconocimiento de verdad de las alegaciones del usuario. Asimismo, ha de tenerse en cuenta que el descargo de las empresas operadoras no puede sustentarse en hechos o pruebas distintos de aquellos que fueron considerados en su resolución de primera instancia, salvo que el usuario alegue hechos nuevos en el recurso de apelación.

## **2. MEDIOS PROBATORIOS A SER ACTUADOS POR LAS EMPRESAS OPERADORAS EN EL MARCO DE LA DIRECTIVA DE ATENCIÓN DE RECLAMOS (RESOLUCIÓN DE TRASU N° 01-99-MP/TRASU-OSIPTEL)**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 42° de la Directiva, mediante Resolución de TRASU N° 001-99-MP/TRASU-OSIPTEL, publicada el 23 de octubre de 1999 en el Diario Oficial “El Peruano”, el TRASU aprobó la Relación de Medios Probatorios que corresponde actuar a las empresas operadoras con ocasión de los reclamos interpuestos por los usuarios.

Los medios probatorios listados en la mencionada Relación han sido agrupados según la naturaleza de los servicios públicos de telecomunicaciones a los que están referidos.

El criterio adoptado por el TRASU para incluir los mencionados medios probatorios, ha sido el de pertinencia, es decir, su idoneidad para generar convicción respecto a las condiciones de prestación de un determinado servicio público de telecomunicaciones. Sin embargo, debe advertirse que si bien cada uno de ellos aportan elementos de análisis que favorecen la labor de evaluación de los reclamos, no necesariamente tienen que ser actuados –todos ellos- de manera concurrente en todos los casos.

En este orden de ideas, dependiendo de cuál sea la naturaleza del reclamo analizado y cuáles las situaciones cuya probanza sea relevante, se evaluará la necesidad de actuación de los diferentes medios probatorios. Así, si bien los usuarios pueden solicitar la actuación de determinadas pruebas, el TRASU no necesariamente sancionará a la Empresa Operadora por la falta de actuación del medio solicitado,

siempre y cuando sustente razonadamente los fundamentos de su decisión y que, en el caso concreto, concurriesen otros medios probatorios relevantes.

En tal sentido, recogiendo el criterio adoptado en el artículo 197° del Código Procesal Civil, el TRASU evalúa conjuntamente todos los medios probatorios, utilizando una apreciación razonada. Sin embargo, en las respectivas resoluciones sólo se expresan las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan su decisión.

Conforme a la Resolución de TRASU N° 001-99-MP/TRASU-OSIPTEL en referencia, el TRASU se encuentra facultado para modificar la relación de medios probatorios contenidos en dicha resolución, teniendo en cuenta el normal desarrollo tecnológico de las telecomunicaciones y, en esa medida, la aptitud probatoria de nuevos medios de prueba. Adicionalmente, cabe anotar que el artículo 59° del Reglamento General de OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, faculta al TRASU para ordenar la actuación de medios probatorios en segunda instancia.

Teniendo en consideración que, en la generalidad de los casos los reclamos de los usuarios están referidos a la facturación, a las condiciones de prestación del servicio, así como a las condiciones de contratación de los mismos, la mayoría de medios probatorios que evalúa el TRASU son de carácter documental; sin embargo, el TRASU también toma el mérito de las inspecciones y demás pruebas técnicas que, eventualmente, encarga a la Gerencia de Fiscalización y Supervisión de OSIPTEL, así como el contenido de las grabaciones que corresponden a la contratación de servicios por vía telefónica entre otros.

De acuerdo a lo señalado, a continuación se detalla cuáles son los medios probatorios que el TRASU evalúa con ocasión de los recursos que conoce, siendo relevante señalar que, en cada caso, se describe brevemente cuál es la finalidad que se persigue con la actuación de cada uno de ellos:

## **2.1 RECIBO CORRESPONDIENTE AL PERIODO RECLAMADO**

Permite conocer cuáles son los conceptos reclamados, su cuantía, el plazo de vencimiento para su cancelación, la fecha de su emisión y, en general, evaluar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las Condiciones de Uso respecto de los conceptos que pueden ser facturados.

## **2.2 HISTÓRICO DE AVERÍAS Y MANTENIMIENTO**

Permite evaluar si, durante el periodo observado, se ha producido alguna avería, o han sido realizadas labores de mantenimiento correctivo o preventivo que pudieran haber afectado la normal operatividad del servicio durante el periodo reclamado.

## **2.3 HISTÓRICO DE ESTADO DE CUENTA**

Contiene la relación de recibos emitidos por las empresas operadoras y la fecha de su cancelación. Permite evaluar la oportunidad de pago de tales recibos y, a partir de ello, analizar si el usuario realizó pagos a cuenta por conceptos no reclamados y, en su caso, si las suspensiones del servicio fueron justificadas.



#### **2.4 HISTÓRICO DE SUSPENSIONES DEL SERVICIO DURANTE EL PERIODO RECLAMADO Y DURANTE LA TRAMITACIÓN DEL RECLAMO**

Permite evaluar si durante el periodo reclamado se registraron suspensiones que pudieran haber afectado la prestación del servicio. Asimismo, hace posible determinar si tales suspensiones fueron justificadas y si las empresas operadoras cumplieron su obligación de no suspender el servicio con ocasión del reclamo interpuesto.

#### **2.5 HISTÓRICO DE RECLAMOS DEL USUARIO**

Permite evaluar si, con anterioridad al período analizado, el usuario presentó reclamos y por qué conceptos. Asimismo, aporta información acerca del sentido de la resolución de todos los reclamos.

#### **2.6 HISTÓRICO DE PEDIDOS**

Permite evaluar cuáles han sido las solicitudes que el usuario ha formulado respecto a las condiciones de prestación y/o contratación del servicio. Debe incluir el detalle de la solicitud, el medio por el cual fue realizada, la asignación del correspondiente código, la fecha de solicitud, la fecha de ejecución de la solicitud; en el caso de las migraciones, deberá haber una referencia específica al plan, modalidad o paquete al que se hubiera migrado. A partir de esta información es posible evaluar si las empresas operadoras atendieron la solicitud y, en su caso, si lo hicieron dentro del plazo correspondiente.

#### **2.7 CÓDIGO DE REPORTE DE AVERÍAS, SUSPENSIONES, REPORTES, BOLETAS Y/O DOCUMENTACIÓN QUE SUSTENTE EL RECLAMO**

Permite evaluar si el usuario reportó averías, cortes, suspensiones o, en general, problemas con el servicio y, asimismo, si en cada oportunidad el usuario solicitó a las empresas operadoras la asignación de un “código de reporte”. Corresponde a las empresas operadoras proporcionar dichos códigos y/o pronunciarse, específicamente, por los códigos señalados por el usuario.

#### **2.8 PROMEDIO DE CONSUMO O FACTURACIÓN DE PERIODOS ANTERIORES**

Permite evaluar si el consumo o facturación por concepto de servicio local medido o telefonía móvil del período reclamado, se encuentran dentro de parámetros normales de variación o, por el contrario, si se ha registrado una modificación sustancial del patrón de consumo del usuario.

#### **2.9 HISTÓRICO DE LLAMADAS**

Permite evaluar la existencia de tráfico anterior y/o posterior a los números que son objeto de reclamo. A partir de ello, es posible establecer si el usuario se comunica habitualmente con tales números, en particular, cuando en períodos anteriores no ha cuestionado llamadas similares.

#### **2.10 FACTURACIÓN DETALLADA CORRESPONDIENTE AL PERIODO RECLAMADO**

Permite establecer si existe consistencia entre los sistemas de tasación y facturación de las empresas operadoras. Contiene la relación de llamadas facturadas en el período reclamado y, a partir de ello, permite analizar si existe intercalación con llamadas no reclamadas y, eventualmente, si se registra superposición de llamadas. Este medio probatorio también es denominado “secuencia de eventos”.

#### **2.11 DIAGRAMA DE TRÁFICO**

Permite evaluar si la velocidad de acceso a Internet, o la de un circuito arrendado, se encuentra dentro de los parámetros de velocidad contratados. Asimismo, hace posible evaluar la operatividad y continuidad del servicio en el período observado.

#### **2.12 DETALLE DE ACCESOS A INTERNET**

Permite evaluar la operatividad y continuidad del servicio de acceso a Internet por banda ancha, cuando el usuario reclama que el servicio ha presentado cortes y/o problemas de calidad en un determinado período.

#### **2.13 INSPECCIÓN TÉCNICA**

Permite constatar que las empresas operadoras efectuaron una inspección a las facilidades técnicas asignadas al servicio, con el objeto de revisar los elementos de planta externa o, en general, las condiciones de provisión del servicio, a fin de establecer si los problemas de facturación, calidad o falta de servicio, se han originado por causas atribuibles al usuario o, en su caso, a las propias empresas operadoras.

#### **2.14 CONSTANCIA DE PRUEBAS EFECTUADAS**

Permite evaluar si la Empresa Operadora ha efectuado pruebas de calidad desde la central, distribuidor principal, centro de gestión u otros, a fin de constatar si el servicio se encuentra dentro de parámetros normales de operatividad y, de esta manera, establecer si los problemas de facturación, calidad o falta de servicio, se han originado por causas atribuibles al usuario o, en su caso, a las mismas empresas operadoras.

#### **2.15 PRESUPUESTO, COTIZACIÓN O PROFORMA DE ACCESORIOS O TRABAJOS ADICIONALES**

Permite evaluar si las empresas operadoras cumplieron con remitir, previamente a la instalación del servicio, una cotización, proforma o presupuesto de trabajos que generan costos adicionales a los contratados para la instalación del servicio, la misma que deberá ser firmada por el usuario en señal de conformidad para su ejecución.

## **2.16 CONSTANCIA DE INSTALACIÓN**

Permite evaluar si el servicio fue instalado oportuna y correctamente, así como determinar si se emplearon accesorios y cables o, si se realizaron trabajos adicionales a los normalmente considerados en los costos de instalación. Dicha constancia de instalación deberá ser suscrita por el usuario en señal de conformidad de la recepción y, asimismo, deberá coincidir con los términos de la pro-forma, cotización o presupuesto previamente remitidos por las empresas operadoras.

## **2.17 COPIA DE REGISTRO DE LOS CIRCUITOS ARRENDADOS**

Permite evaluar el cumplimiento de las obligaciones que, conforme al artículo 69° de las Condiciones de Uso, corresponde a las empresas operadoras; es decir, la obligación de llevar un registro en su condición de arrendadoras, en el que, respecto de todos los circuitos arrendados, conste: i) la solicitud de arrendamiento del circuito, ii) las ofertas formuladas, iii) la aceptación de las ofertas, iv) la fecha de instalación y operación del circuito arrendado, v) las mediciones sobre la continuidad del circuito, vi) la calidad de la transmisión y, vii) la atención de reportes de averías, incluyendo código correlativo del reporte de avería, fecha y hora del reporte, fecha y hora de la solución de la avería, código de identificación del circuito reportado y, descripción de la avería reportada.

## **2.18 MECANISMOS DE CONTRATACIÓN SOBRE CONDICIONES ACORDADAS ENTRE USUARIOS Y EMPRESAS OPERADORAS**

Sirven para acreditar si, en efecto, el usuario contrató el servicio facturado por las empresas operadoras. Asimismo, permiten evaluar los términos de la contratación, así como la calidad de la información proporcionada por éstas con ocasión de la contratación. El soporte físico de tales medios puede ser una solicitud escrita, el registro de un audio o video, u otros medios informáticos o electrónicos.

## **2.19 INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA SOBRE EL RECLAMO**

Es aquella distinta a la contenida en los medios probatorios antes señalados, que tanto las empresas operadoras como los usuarios pueden aportar a fin sustentar sus respectivas posiciones.

## **2.20 CONSTANCIA DE MEJORES CONDICIONES QUE LAS NORMALMENTE OFRECIDAS A LOS ABONADOS**

Permite evaluar si las empresas operadoras ofrecieron al usuario condiciones adicionales y/o superiores a las que normalmente corresponden al servicio contratado. En este caso particular, la carga de la prueba corresponde al abonado.

#### **2.21 CONSTANCIA DE COMUNICACIÓN AL ABONADO DE LA IMPROCEDENCIA O EJECUCIÓN POSTERIOR DE LA SOLICITUD DE MIGRACIÓN**

Permite conocer si el usuario ha sido oportunamente informado sobre la improcedencia de su solicitud de migración o, en su caso, de los motivos por los cuales dicha migración no podría ser ejecutada de inmediato.

#### **2.22 BOLETA DE ATENCIÓN, ENTREGA DE EQUIPOS U ORDEN DE TRABAJO**

Permite evaluar si la Empresa Operadora cumplió con ejecutar la migración solicitada, en los casos en que la ejecución de la migración implique realizar una acción o entregar determinados equipos, accesorios u otros.

#### **2.23 BOLETA DE LLAMADA DE LARGA DISTANCIA**

Permite evaluar si la llamada de larga distancia por operadora o cobro revertido se concretó, así como conocer detalle de la información correspondiente y analizar la consistencia de la facturación.

### **3. CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

En cumplimiento de lo establecido en la normativa vigente, OSIPTEL ha emitido nuevas Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 19 de diciembre de 2003.

A través de esta norma se busca garantizar y determinar los principales derechos y obligaciones que corresponden tanto a los abonados y/o usuarios, como a las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones en la prestación y uso del servicio.

De esta manera, en las nuevas Condiciones de Uso se ha regulado las relaciones jurídicas, contractuales o no, que tienen las empresas operadoras, los abonados y/o usuarios, estableciéndose las condiciones o términos mínimos para la contratación y prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En este contexto, a continuación se detalla -con carácter referencial- los principales aspectos que han sido regulados en dicha norma:

#### **3.1 OBLIGATORIEDAD DE LA NORMA**

Se ha dispuesto expresamente que las Condiciones de Uso, tienen carácter imperativo y serán de cumplimiento obligatorio por parte de los sujetos a quienes se aplica la norma, salvo los casos en que la norma expresamente permita el pacto en contrario. En ese sentido, las partes se encuentran

impedidas de celebrar contratos en los que se establezcan cláusulas que contradigan o que exceptúen disposiciones contenidas en la norma.

### **3.2 ACCESO A LOS SERVICIOS**

Las Condiciones de Uso establecen el derecho de toda persona a acceder a la contratación y prestación de cualquier servicio público de telecomunicaciones. Para ello, los solicitantes del servicio deben cumplir con los requisitos que la Empresa Operadora solicite para tal efecto.

No obstante, para el caso específico del servicio de telefonía fija, se ha considerado conveniente establecer expresamente que la Empresa Operadora no podrá condicionar el acceso a una línea del servicio de telefonía fija a la capacidad crediticia del solicitante. Sin embargo, para el acceso a líneas telefónicas adicionales, se ha facultado a la Empresa Operadora a solicitar acreditación de la capacidad crediticia, pudiendo sólo en este caso condicionar la contratación del servicio, en caso no se demuestre la solvencia necesaria para acceder a líneas adicionales.

Asimismo, para el caso específico del servicio de telefonía fija, se ha establecido expresamente la prohibición de limitar el derecho del solicitante del servicio a elegir el plan tarifario que le resulte más conveniente.

### **3.3 INFORMACIÓN EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO**

Las Condiciones de Uso han precisado que toda persona tiene derecho a recibir de la Empresa Operadora la información que resulte necesaria para tomar una decisión o para realizar una elección adecuadamente informada en la contratación del servicio, uso o consumo adecuado del servicio.

Asimismo, se ha establecido que las empresas operadoras están obligadas a informar tanto al momento previo a la contratación del servicio y durante la provisión del mismo, sobre:

- (i) El servicio ofrecido;
- (ii) Los requisitos de acceso al servicio;
- (iii) Las características, modalidades, limitaciones y todas las opciones que existan de planes tarifarios;
- (iv) La periodicidad de la facturación;
- (v) El plazo de la contratación, causales de terminación anticipada del contrato de abonado, penalidades, si las hubiera, y sobre todo sus consecuencias e implicancia económica; y,
- (vi) Los alcances y uso de los equipos.

En las Condiciones de Uso, se dispone también para las empresas suscriptoras del servicio 808, la obligación de brindar información a sus usuarios en cada oportunidad en que éstos accedan a los servicios que prestan, a través de una locución hablada y antes del inicio de la prestación y tasación del servicio, acerca del servicio que prestan; la modalidad de la tasación, la tarifa que se aplicará, informándose si es en moneda nacional o extranjera; así como la obligación de asumir el costo del tráfico de la llamada, esto es la obligación de pago adicional que el usuario debe realizar a la Empresa Operadora sobre la cual se soporta el servicio 808, por el tiempo en que dure la llamada.

Adicionalmente, se ha establecido la obligación para las empresas operadoras de remitir a sus abonados, cada seis meses, información acerca del procedimiento de reclamos, número telefónico de los servicios de información y asistencia, así como la dirección de los centros de recaudación y otros medios habilitados para el pago del servicio. Disponiéndose que esta información puede ser remitida al domicilio o a una dirección electrónica que haya señalado el abonado para estos efectos, o inclusive a la casilla de voz o de texto.

### **3.4 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO**

Las Condiciones de Uso disponen que la celebración de los contratos de abonado se realizará utilizando los mecanismos de contratación, los mismos que se regulan también en dicha norma.

Asimismo, se dispone para los casos en que los contratos se celebren por escrito, la obligación de la Empresa Operadora en entregar al abonado un ejemplar original del referido contrato conjuntamente con su anexo, si lo hubiera, el mismo que deberá estar suscrito por el representante o persona designada por la Empresa Operadora para dicho efecto y por el abonado.

Igualmente, se establece a las empresas operadoras la obligación de informar a los abonados sobre lo dispuesto en las Condiciones de Uso, así como la obligación de entregar al abonado una copia de las mismas, sea en un documento físico o a través de soportes que permitan almacenar dicha información, como disquetes, discos compactos, entre otros, o a través de medios electrónicos.

Lo señalado en el párrafo anterior, también es de aplicación para las empresas operadoras que ofrecen servicios bajo la modalidad de sistemas prepago.

Las Condiciones de Uso establecen que los contratos de abonado serán de duración indeterminada, salvo pacto expreso en contrario. Asimismo, se prohíbe condicionar la contratación a plazos forzosos, por lo que las empresas operadoras se encuentran obligadas a mantener dentro de su oferta de servicios, la opción de contratación a plazo indeterminado.

Las empresas operadoras sólo podrán establecer contratos a plazo forzoso por un plazo máximo de seis (6) meses, los mismos que deberán celebrarse únicamente por escrito, debiendo ser comprensibles para el abonado.

Se ha previsto la posibilidad que las empresas operadoras puedan celebrar contratos adicionales para la adquisición o financiamiento de equipos terminales y/o para la recuperación de la inversión que se realice para el desarrollo de infraestructura específica a un determinado abonado, que por sus características necesita se le brinde el servicio no importando que se desarrolle infraestructura adicional para ello.

Las empresas operadoras tienen la obligación de entregar conjuntamente con el contrato de abonado, un documento anexo, conteniendo la información relativa a las tarifas aplicables, la duración del plazo forzoso, y el detalle de las penalidades, si las hubiere.

Se ha establecido la prohibición de establecer en el contrato cláusulas que impliquen la renovación automática del plazo forzoso.

### **3.5 FACTURACIÓN DEL SERVICIO**

Las Condiciones de Uso establecen una lista taxativa que comprende todos los conceptos susceptibles de ser incluidos en los recibos que emitan las empresas operadoras.

Asimismo, se ha precisado que los gastos de cobranza no pueden ser incluidos en el recibo, toda vez que su cobro no está permitido por dicha norma. Igualmente, en cuanto al cobro por concepto de penalidades, las Condiciones de Uso han previsto la aplicación de dicho concepto en los casos en que el abonado decida terminar un contrato a plazo forzoso antes del vencimiento del plazo correspondiente y siempre que las partes hubieren pactado la aplicación de alguna penalidad por esta causa, por lo que en este extremo, dado que el contrato ha finalizado, no resulta factible que su cobro pueda ser incluido en un recibo.

Asimismo, la norma dispone que las empresas operadoras están obligadas a facturar las llamadas y consumos realizados de manera oportuna, es decir en el recibo correspondiente al ciclo de facturación en que se efectuaron los mismos. Se prevé la posibilidad que las empresas operadoras tengan la facultad de emitir recibos especiales por los conceptos no facturados oportunamente, los cuales tendrán plazos de vencimiento más largos y con un nivel de detalle suficiente, lo cual hace posible la verificación de lo que efectivamente se facturó y cobró con anterioridad. La carga de la prueba respecto de las llamadas o servicios que no fueron facturados oportunamente corresponde a la Empresa Operadora, así como respecto a la entrega del referido recibo al abonado.

### **3.6 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

Las Condiciones de Uso establecen las reglas aplicables para la suspensión del servicio, distinguiendo dos situaciones:

- (i) La suspensión del servicio como derecho del abonado, la cual requiere una solicitud previa de éste, sujeto a las condiciones y limitaciones previstas para este efecto; y
- (ii) La suspensión del servicio que es aplicada por la Empresa Operadora de acuerdo a las causales expresamente previstas en la norma y que no requieren una solicitud o consentimiento previos del abonado.

En el primer caso se ha establecido que el abonado tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio hasta por dos (2) meses, consecutivos o no, por año. De esta forma, en el transcurso de cada año, el abonado podrá efectuar una sola solicitud para que se suspenda el servicio por (2) dos meses consecutivos, o efectuar más de una solicitud en un mismo año, para que se suspenda el servicio por periodos no menores de quince (15) días, y en este último caso, el derecho de suspensión tendrá como límite que la suma de los periodos de suspensión no supere el referido el plazo de dos meses por año.

### **3.7 TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE ABONADO**

Las Condiciones de Uso establecen que el contrato de abonado de duración indeterminada termina cuando el abonado comunique su decisión de dar por concluida la relación contractual, por decisión de la Empresa Operadora en caso exista una falta de pago del recibo de servicios, por fallecimiento del abonado, entre otras causales.

Para el caso de los contratos de abonado sujetos a un plazo forzoso, se han previsto causales específicas de resolución de contrato antes del vencimiento del plazo estipulado para el mismo, y sin tener que pagar penalidades u otros cargos por la terminación anticipada del contrato, limitándose a los siguientes supuestos:

- (i) Problemas de calidad que afecten al abonado, siempre que dichos problemas sean individualizados y hayan sido documentalmente declarados por las instancias competentes de la Empresa Operadora o por OSIPTEL.
- (ii) Cuando la Empresa Operadora aplique tarifas o rangos horarios distintos a los vigentes al momento de la contratación del servicio, siempre que resulten desfavorables para el abonado.
- (iii) Por incumplimiento en la instalación y/o activación del servicio en la oportunidad debida.
- (iv) Cuando se trate de situaciones en la que exista un traslado pendiente solicitado por el abonado y se mantenga dicha situación por un periodo mayor a tres (3) meses.
- (v) Cuando la Empresa Operadora del servicio público de distribución de radiodifusión por cable, deje de transmitir alguna de las señales de programación previamente contratadas.



Estas causales que le dan al abonado la posibilidad de resolver el contrato, se encuentran referidas al incumplimiento por parte de la Empresa Operadora de las condiciones establecidas en la norma o las modificaciones de las condiciones bajo las cuales se contrató inicialmente el servicio, entendiéndose que dichas condiciones fueron las que motivaron al abonado a aceptar un contrato sujeto plazo forzoso.

Se establece que las empresas operadoras se encuentran prohibidas de condicionar la resolución de los contratos de abonado a la cancelación de deudas que el abonado hubiera contraído, evitando de esta manera que la deuda se siga incrementando debido a que la empresa condiciona la terminación de su contrato a un pago previo que podría incluir la deuda pendiente o los cargos o rentas fijas mensuales por adelantado.

A fin de garantizar el derecho del abonado a resolver el contrato y evitar que se le impongan condicionamientos disuasivos que limiten el ejercicio de este derecho, se prohíbe expresamente que la Empresa Operadora aplique cobro alguno por concepto de desinstalación, desconexión, restitución de equipos o cualquier otro cobro de naturaleza semejante.

La terminación del contrato no exime al abonado de las obligaciones contraídas y generadas hasta la terminación del mismo, las cuales deberán ser asumidas enteramente por el abonado.

### **3.8 SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS**

El servicio de arrendamiento de circuitos está definido como la cesión temporal en uso de los medios para el establecimiento de un enlace de punto a punto o de punto a varios puntos para la transmisión de señales de telecomunicaciones, a cambio de una renta convenida. La norma dispone que el contrato para la prestación del servicio de arrendamiento de circuitos necesariamente deberá suscribirse por escrito.

Respecto del Procedimiento para la Contratación del servicio de arrendamiento de circuitos y de las Obligaciones y Derechos en la prestación de este servicio se presentan las siguientes características:

- (i) Se mantiene el esquema del procedimiento para la formación del contrato (oferta y aceptación sujeta a formalidades específicas), previstas anteriormente en la normativa sobre la materia.
- (ii) Se garantiza el derecho de solicitante a instalar su propio circuito
- (iii) Se contempla la suspensión del servicio por falta de pago, por caso fortuito o fuerza mayor y por mantenimiento.
- (iv) Se mantiene el sistema de compensaciones por interrupción del servicio por causas no atribuibles a los arrendatarios.

- (v) Se modifica el sistema de penalidades por incumplimiento en el plazo de instalación del circuito.
- (vi) Para el caso de los circuitos virtuales, deben precisarse la máxima y mínima cantidad garantizada de información. Asimismo, en caso que los circuitos sean ofrecidos como medios de acceso a otros servicios, tal como el servicio de acceso a Internet, se deberá especificar las características de compartimiento del ancho de banda contratado (overbooking).

### **3.9 SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA BAJO LA MODALIDAD DE ABONADO**

El servicio de telefonía fija, por sus características, requiere de disposiciones específicas. Así se ha establecido que:

- (i) El abonado podrá solicitar el cambio de sitio del block de conexión;
- (ii) Las empresas operadoras tienen la obligación de prestar el servicio de información actualizada de guía telefónica a través de un número de acceso gratuito, así como se ha dispuesto la obligación de mantener dicha información en las páginas web de Internet de cada Empresa Operadora. Las empresas deben brindar información relativa a los números telefónicos de todos los abonados del servicio de telefonía fija, independientemente de la Empresa Operadora;
- (iii) Las empresas operadoras del servicio de telefonía fija deberán entregar una guía telefónica física a sus abonados, en la que se consigne la información de todos los abonados del servicio de telefonía fija, es decir, incluyéndose a abonados de otras empresas operadoras del servicio de telefonía fija. Se ha considerado que las empresas operadoras deberán establecer los términos para el cumplimiento de esta obligación, sin perjuicio de la intervención de OSIPTEL;
- (iv) La regulación del bloqueo y del desbloqueo del acceso a determinados servicios.

### **3.10 SERVICIO DE TELEFÓNICO BAJO LA MODALIDAD DE TELÉFONOS PÚBLICOS**

Se establece una obligación mínima respecto de la información a brindar al usuario, disponiéndose que toda Empresa Operadora que brinde este tipo de servicio, se encuentra obligada a informar en un lugar visiblemente notorio y adyacente a la ubicación del teléfono público o en él mismo, como mínimo, respecto de:

- (i) Las instrucciones de uso y los códigos de marcación para el acceso a los diferentes servicios ofrecidos a través de ellos.

- (ii) La indicación de un número telefónico gratuito en el que durante las veinticuatro (24) horas del día se atenderá reclamos, quejas y solicitudes de reparaciones relativas al propio servicio de telefonía pública, se registrarán las mismas y se brindará información relevante respecto del servicio.
- (iii) En el caso de los teléfonos públicos que se activan con monedas, deberá indicarse las monedas de curso legal que son aceptadas y reconocidas por el equipo terminal.
- (iv) Los números telefónicos de emergencia y del servicio de información de guía telefónica.

Por otro lado, la regulación del servicio del servicio telefónico bajo la modalidad de teléfonos públicos presenta las siguientes características adicionales:

- (i) La Empresa Operadora tiene la obligación de prestar el servicio de manera ininterrumpida las veinticuatro horas del día, en aquellos equipos terminales en los que sea responsable directo de la operación de red, mantenimiento, administración, recaudación y custodia.
- (ii) La suscripción por parte del abonado de un contrato con la Empresa Operadora del servicio telefónico bajo la modalidad de teléfonos públicos para facilitar la prestación de este servicio, no perjudica sus derechos contenidos en las Condiciones de Uso y su derecho a reclamar de conformidad con la Directiva de Reclamos. Se otorga competencia, al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios para resolver los casos que se presenten.

### **3.11 PROVISIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE SISTEMAS DE TARJETAS DE PAGO**

Con la finalidad de garantizar el respeto de los derechos de los usuarios que adquieran tarjetas de pago físicas (impresas) o no, es importante contar con un marco legal de cumplimiento obligatorio para cualquier empresa que provea servicios públicos de telecomunicaciones a través de este mecanismo de pago.

Se ha contemplado la obligación de información de las empresas operadoras (entiéndase también, empresas comercializadoras) a con los usuarios de las tarjetas de pago. Si se trata de tarjetas físicas, esta información deberá consignarse en las propias tarjetas o en un documento adjunto a ella; en tanto que si se trata de tarjetas no físicas o virtuales, deberá informar a través del medio por el cual se adquiere la tarjeta.

Asimismo, la regulación de la prestación de servicios mediante sistemas de tarjetas de pago presenta las siguientes características:

- (i) Se clasifican las tarjetas en cuenta en aquéllas que permiten la adquisición de tráfico de un servicio público de telecomunicaciones, las tarjetas que habilitan el servicio público y las tarjetas mixtas.
- (ii) Se han establecido plazos mínimos de vigencia de las tarjetas. Se contempla, para el caso de las tarjetas que permiten la adquisición de tráfico, que este plazo no será menor al que resulte de la aplicación de la fórmula contenida en el Anexo 4 de la norma. Para los otros casos, el plazo de vigencia no será menor de quince días calendario contados de la fecha de su activación.
- (iii) El TRASU interpreta que las empresas operadoras proporcionen información del saldo de la tarjeta de pago cuando el usuario se lo requiera, precisando día y hora del saldo actualizado.
- (iv) Las empresas operadoras deberán incorporar un mecanismo que permita a los usuarios que lo soliciten utilizar el saldo de la tarjeta de pago no susceptible de utilización en ninguno de los servicios ofrecidos a través de dicha tarjeta.
- (v) Se contempla el supuesto de la activación sucesiva de tarjetas.
- (vi) Se establece como regla que la tarifa aplicable a cada llamada mediante tarjeta de pago será la vigente al momento de su realización. Esta regla tiene como salvedad que la misma tarjeta contenga una promoción u oferta específica.

Se ha previsto que la Empresa Operadora podrá establecer sistemas que permitan que el abonado o usuario pueda continuar utilizando del servicio aún cuando se hubiere agotado el crédito para tráfico de la tarjeta de pago. Sin embargo, se establece una limitación: la Empresa Operadora sólo podrá realizar el cobro posterior de los montos que correspondan si previamente el abonado o usuario ha aceptado la aplicación de tales sistemas.

### **3.12 MECANISMOS DE CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES:**

En las Condiciones de Uso, se han establecido los “mecanismos para la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones”, a través de los cuales las personas naturales o jurídicas manifiestan su voluntad de:

- (i) Contratar la prestación de un servicio público de telecomunicaciones;
- (ii) Contratar la prestación de servicios suplementarios o adicionales,
- (iii) Modificar los términos o condiciones de la contratación;
- (iv) Migrar a los distintos planes tarifarios; o,

- (v) Contratar ofertas, descuentos, promociones que requieran aceptación o solicitud previa por parte del abonado.

Los mecanismos de contratación deberán ser documentados y permitir la certeza de la solicitud o de la aceptación del abonado. En ese sentido, se permite la utilización de cualquier documento escrito, reproducción de audio o video, modalidad de soportes informáticos o electrónicos o la modalidad de marcación para los usos del Sistema de Llamada por Llamada, Servicio de Valor añadido 808 y Servicio de Teléfonos Públicos.

Asimismo, se establece que la Empresa Operadora tiene:

- (i) La carga de la prueba respecto de la solicitud y/o aceptación del abonado;
- (ii) La obligación de suministrar al abonado y a OSIPTEL, cuando le sea requerido, la información que acredite la solicitud y/o aceptación;
- (iii) La obligación de informar a OSIPTEL los mecanismos de contratación que implementen; y,
- (iv) La obligación de devolver los pagos efectuados en caso no demuestre la solicitud y/o aceptación del abonado.

### **III. SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

#### **1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

Los lineamientos que se detallan a continuación están referidos a los reclamos más frecuentes que presentan los usuarios de los diferentes servicios públicos de telecomunicaciones, cuyas características se describen de manera referencial, sin perjuicio de la definición técnica que corresponde a tales servicios conforme a lo dispuesto por la Ley General de Telecomunicaciones y sus normas complementarias:

##### **1.1 SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA**

La característica principal del servicio de telefonía fija es que las centrales telefónicas de conmutación pueden estar enlazadas entre si por medios físicos o por medios inalámbricos y los equipos telefónicos de los usuarios, están instalados a través de un block de conexión fijo.

##### **1.2 SERVICIOS PUBLICOS MOVILES**

La característica principal del servicio de telefonía móvil es que los equipos telefónicos de los usuarios pueden transportarse de un lugar a otro dentro del área de concesión y de cobertura de servicio de una Empresa Operadora. Se denominan Servicios Públicos Móviles a los servicios de telefonía móvil celular, a los servicios de comunicaciones personales (PCS), servicios móviles por satélite, servicios de buscapersonas y servicios móviles de canales múltiples de selección automática (troncalizado)

### **1.3 SERVICIO DE RADIODIFUSIÓN POR CABLE**

Es aquel servicio de televisión por cable cuya difusión se caracteriza porque la comunicación se realiza en un solo sentido, desde uno o más puntos de transmisión hacia varios puntos de recepción. Las señales de radiodifusión se realizan a través de cables y/u ondas radioeléctricas, pertenecientes a un mismo sistema de distribución y dentro de una área de concesión.

### **1.4 SERVICIO DE ACCESO A INTERNET POR BANDA ANCHA**

El servicio de acceso a internet de banda ancha mediante los sistemas ADSL (Asimetric Digital Subscriber Loop o Línea de abonado Digital Asimétrica) y CABLEMODEM, se caracteriza por proporcionar una conexión permanente a Internet durante las 24 horas del día, todo el año y a velocidades mayores de 64 kbps, mediante el pago de una tarifa plana o suscripción. Se denomina asimétrico, pues los canales de información para la transmisión de datos no son iguales, siendo el ascendente (transmisión) menor en velocidad que el descendente (recepción).

### **1.5 SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS**

El servicio de arrendamiento de circuitos esta definido como la cesión temporal en uso de los medios para el establecimiento de un enlace de punto a punto o de punto a multipunto para la transmisión de señales de telecomunicaciones. En esta relación actúan la Empresa Operadora y el arrendatario. De acuerdo al Texto Unico Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC y su Reglamento, la prestación del servicio de arrendamiento de circuitos la realizan las empresas operadoras del servicio portador, sean portadores locales, de larga distancia nacional o internacional. Los circuitos arrendados por su naturaleza son medios de conexión y transmisión de señales de telecomunicaciones que facilitan a los arrendatarios satisfagan sus propias necesidades de comunicación o para utilizarlos en la prestación de otros servicios.

### **1.6 SERVICIO DE TELEFONÍA LOCAL**

Es aquel que permite establecer una comunicación telefónica entre dos o más usuarios ubicados dentro del área local de concesión. Al efecto, se considera como llamadas locales aquellas realizadas dentro del territorio de cada uno de los Departamentos del Perú.

### **1.7 SERVICIO DE TELEFONÍA DE LARGA DISTANCIA NACIONAL**

Es el que permite establecer una comunicación telefónica entre usuarios de servicios telefónicos ubicados en Departamentos diferentes dentro del ámbito del territorio nacional. Con el objeto de permitir la libre competencia en la prestación de este servicio, la interconexión de la red de los operadores de larga distancia nacional con la red del operador local, permite que los usuarios tengan la posibilidad de preseleccionar la empresa portadora de larga distancia nacional de su preferencia.

### **1.8 SERVICIO DE TELEFONÍA DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL**

Es aquel que permite establecer la comunicación telefónica entre los usuarios de servicios telefónicos ubicados dentro del ámbito del territorio nacional con usuarios de otros países. Con el objeto de permitir la libre competencia en la prestación de este servicio, la interconexión de la red de los operadores de larga distancia internacional con la red del operador local, permite que los

usuarios tengan la posibilidad de preseleccionar la empresa portadora de larga distancia internacional de su preferencia o seleccionar en cada llamada el operador de su preferencia.

**1.9 LLAMADAS DE TELEFONÍA FIJA A SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO**

Los servicios de valor añadido vinculados a la telefonía fija local, son los que se prestan utilizando como soporte la red de telefonía fija local, añadiendo alguna característica o facilidad al servicio que le sirve de base. Entre ellos, dada la recurrencia de reclamos que se presentan por su facturación, se puede citar aquellos que son prestados a través de la serie 0808xxxx.

**1.10 SERVICIOS SUPLEMENTARIOS DE TELEFONÍA FIJA**

Son aquellos que ofrecen prestaciones adicionales a los servicios básicos, modificándolos o complementándolos y que, dada su naturaleza, no pueden ofrecerse como servicios independientes. Al efecto, debe entenderse como servicio básico de telefonía fija el que permite la conducción de voz o señales eléctricas entre puntos terminales de la conexión telefónica. Entre los servicios suplementarios es posible citar los siguientes: llamada en espera, transferencia de llamada, desvío de llamada por ocupado, desvío de llamada por ausencia, conferencia tripartita, marcación abreviada, línea directa, facturación detallada local, identificación de llamadas, casilla de voz.

## **IV. LINEAMIENTOS REFERIDOS A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

### **1. PRESENTACION**

La estructura de los lineamientos que a continuación se desarrolla, ha sido establecida teniendo en consideración si su aplicación comprende uno o más servicios públicos de telecomunicaciones. En el primer caso, se agrupan los lineamientos que son aplicables a la solución de reclamos referidos a más de un servicio y, en el segundo caso, a reclamos referidos a un solo tipo de servicio.

Del mismo modo cabe señalar que, en la elaboración de cada lineamiento, ha sido considerada: (i) la descripción general del supuesto al que se encuentra referido; (ii) las principales normas que le son aplicables; (iii) la referencia a los principales medios probatorios cuya actuación sea relevante en cada caso y; (iv) la formulación del lineamiento que traduce la interpretación del TRASU respecto de determina situación y/o medio probatorio.

### **2. LINEAMIENTOS REFERIDOS A RECLAMOS EN LOS SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

#### **2.1. RECLAMOS GENERALES**

- 2.1.1. Contratos sujetos a plazo forzoso.
- 2.1.2. Desconocimiento de contrato de abonado.
- 2.1.3. Problemas de Calidad de los servicios.
- 2.1.4. Facturación por renta fraccionaria.
- 2.1.5. Facturación por reactivación de servicio.

- 2.1.6. Facturación extemporánea, recibos especiales.
- 2.1.7. Facturación de minutos no concedidos conforme al plan tarifario contratado.
- 2.1.8. Facturación de cargo fijo mensual habiendo estado el servicio con suspensión por falta de pago.
- 2.1.9. Facturación de cargo fijo mensual habiendo presentado el servicio averías en el periodo.
- 2.1.10. Facturación de materiales o accesorios adicionales para la instalación del servicio.
- 2.1.11. Facturación en caso de traslado.
- 2.1.12. Facturación de intereses por pago extemporáneo del servicio.

## **2.2. RECLAMOS DE TELEFONIA FIJA**

- 2.2.1 Facturación de llamadas en general:
  - Acta de inspección técnica.
  - Histórico de averías y suspensiones del servicio.
  - Detalle de llamadas.
  - Histórico de llamadas.
  - Pronunciamento del usuario.
  - Facturación detallada o secuencia de eventos.
- 2.2.2 Facturación de llamadas en casos específicos:
  - Lineamientos adicionales para reclamos por Servicio Local Medido.
  - Lineamientos adicionales por bloqueo.
  - Lineamientos adicionales para llamadas de larga distancia con asistencia de operadora.
  - Lineamientos adicionales para llamadas de cobro revertido..
- 2.2.3 Devolución de cobros por concepto de equipo terminal.
- 2.2.4 Facturación de renta básica y cargo por establecimiento de llamada:
  - Cuestionamiento de la legalidad de los conceptos Renta básica y Cargo por establecimiento de llamadas.
  - Supuestos en los que el TRASU tiene competencia.
- 2.2.5 Facturación de llamadas de servicio local medido para acceso a internet.
- 2.2.6 Facturación de cargo por exclusión de la guía telefónica.

## **2.3 RECLAMOS DE SERVICIOS PUBLICOS MOVILES**

- 2.3.1. Facturación de minutos adicionales en telefonía móvil.
- 2.3.2. Facturación de llamadas a servicios con tarifa reducida.
- 2.3.3. Límites de crédito no autorizados o desconocidos.
- 2.3.4. Facturación de Cargo Fijo Mensual mientras equipo celular estuvo en servicio técnico de Empresa Operadora.
- 2.3.5. Suspensión de servicio por robo de equipo y solicitud de terminación de contrato.



## **2.4 RECLAMOS DEL SERVICIO DE RADIODIFUSIÓN POR CABLE**

2.4.1. Facturación por decodificador.

## **2.5. RECLAMOS DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET POR BANDA ANCHA**

2.5.1 Facturación por módem, router o instalación del servicio.

2.5.2 Facturación del servicio de acceso a internet, módem e instalación, no habiéndose instalado el servicio o no estando el servicio operativo.

2.5.3 Problemas de calidad de servicio, velocidad otorgada inferior a la garantizada al momento de contratar el servicio.

## **2.6. RECLAMOS POR MIGRACIONES**

2.6.1 Aplicación en el ámbito del servicio de telefonía fija.

2.6.1 Aplicación extensiva a otros servicios públicos de telecomunicaciones.

## **2.7. RECLAMOS POR PROMOCIONES**

2.7.1 Ofertas y promociones que no requieren solicitud o aceptación previa del abonado.

2.7.2 Ofertas y promociones que requieren solicitud o aceptación previa del abonado.

2.7.3 Alegación de beneficios adicionales por parte del abonado.

## **3. LINEAMIENTOS REFERIDOS A QUEJAS EN LOS SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

### **3.1 QUEJAS EN MATERIA DE INFRACCIÓN DE PLAZOS**

3.1.1 Plazos con relación a la fecha de presentación de los reclamos.

3.1.2 Plazos con relación a la expedición de la resolución de primera instancia.

3.1.3 Plazos con relación a la notificación de resolución de Empresa Operadora.

3.1.4 Referidos a la utilización de medios probatorios en la resolución de quejas por infracción de plazos:

3.1.4.1 Medios probatorios exigibles a los usuarios.

3.1.4.2 Medios probatorios exigibles a las empresas operadoras.

3.1.5 Referidos a la aplicación del silencio administrativo positivo.

### **3.2 QUEJAS EN MATERIA DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

3.2.1 Cuando la empresa operadora no presenta descargos.

3.2.2 Cuando la Empresa Operadora no indica la causa de la suspensión.

3.2.3 Cuando la empresa operadora manifiesta que la suspensión se produjo por error.

3.2.4 Cuando la Empresa Operadora señala que la suspensión se produjo por deuda de un recibo especial.

- 3.2.5 Cuando la empresa operadora acredita que la suspensión se produjo por la falta de pago de conceptos que no han sido reclamados.
- 3.2.6 Cuando la Empresa Operadora no acredita que la suspensión se produjo por deuda.
- 3.2.7 Cuando la Empresa Operadora acredita que la deuda corresponde a un recibo cuyo procedimiento de reclamo culminó en primera instancia.
- 3.2.8 Cuando la Empresa Operadora no acredita que la deuda corresponde a un recibo cuyo procedimiento de reclamo culminó en primera instancia.
- 3.2.9 Cuando la Empresa Operadora señala que el servicio estuvo operativo en el periodo que el usuario indica que estuvo suspendido.
- 3.2.10 Cuando la empresa operadora señala que en la actualidad el servicio se encuentra operativo, pero omite referirse al periodo precisado por el usuario.

### **3.3 QUEJAS EN MATERIA DE REQUERIMIENTO DE PAGO**

- 3.3.1 Cuando la empresa operadora no presenta descargos.
- 3.3.2 Cuando la Empresa Operadora no indica la causa del requerimiento.
- 3.3.3 Cuando la Empresa Operadora manifiesta que el requerimiento se produjo por error.
- 3.3.4 Cuando la Empresa Operadora señala que el requerimiento se produjo por deuda de un recibo especial.
- 3.3.5 Cuando la empresa operadora acredita que el requerimiento se encuentra referido a falta de pago de conceptos que no han sido reclamados.
- 3.3.6 Cuando la Empresa Operadora no acredita que el requerimiento se produjo por deuda.
- 3.3.7 Cuando la Empresa Operadora acredita que la deuda corresponde a un recibo cuyo procedimiento de reclamo culminó en primera instancia.
- 3.3.8 Cuando la Empresa Operadora no acredita que la deuda corresponde a un recibo cuyo procedimiento de reclamo culminó en primera instancia.

### **3.4 QUEJAS EN MATERIA DE INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES**

- 3.4.1 Cuando la Empresa Operadora no devuelve el monto reclamado, a pesar de haberse declarado fundado el recurso de apelación.
- 3.4.2 Cuando la Empresa Operadora declara fundado el reclamo y el usuario solicita la devolución antes de la emisión del siguiente recibo.
- 3.4.3 Cuando la empresa operadora no cumple la resolución del TRASU, ni eleva la queja interpuesta.
- 3.4.4 Cuando la Empresa Operadora declara fundado el reclamo y no emite la nota de crédito a la que se refiere la resolución de primera instancia.

- 3.4.5 Cuando la Empresa Operadora declara fundado el reclamo y no realiza devolución alguna al no haberse cancelado el concepto reclamado.
- 3.4.6 Cuando la queja por incumplimiento de resolución de primera instancia viene por cargo, pero el reclamante no alcanza copia de dicha resolución.
- 3.4.7 Cuando la Empresa Operadora declara fundado el reclamo y, sin embargo, pretende cobrar el importe correspondiente al concepto reclamado.

### **3.5 QUEJAS EN MATERIA DE COMPETENCIA DEL TRIBUNAL**

- 3.5.1 Falta de competencia en la materia de la queja.
- 3.5.2 Falta de competencia en la materia del reclamo.
- 3.5.3 Improcedente por referirse a un reclamo extemporáneo.
- 3.5.4 Improcedente por que la Empresa Operadora ya declaró el silencio administrativo positivo.
- 3.5.5 Improcedente por presentar el reclamo por fax.
- 3.5.6 Improcedente porque no fue presentada la queja en la Empresa Operadora.
- 3.5.7 Improcedente porque no hay voluntad de queja sólo reitera reclamo.

## **4 DESARROLLO DE LINEAMIENTOS GENERALES REFERIDOS A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

### **4.1 CONTRATOS SUJETOS A PLAZO FORZOSO**

Las Empresas operadoras podrán celebrar contratos para la prestación del servicio sujetos a plazo forzoso, siempre que éstos no excedan de un plazo máximo de seis (6) meses. Estos contratos sólo podrán celebrarse por escrito, debiendo ser claros y precisos, de modo tal que resulten fácilmente legibles y comprensibles para el abonado.

En este contexto, el TRASU viene conociendo reclamos referidos a abonados que manifiestan no estar de acuerdo con el cargo fijo mensual facturado en un determinado periodo, en vista de que solicitaron la terminación del contrato.

De acuerdo a estos reclamos, en la evaluación de los recursos de apelación referidos a la facturación del cargo fijo mensual habiendo solicitado la terminación del contrato, el TRASU tiene en consideración las siguientes disposiciones de las Condiciones de Uso:

Artículo 10°, que establece que la Empresa Operadora podrá celebrar contratos para la prestación de servicio sujetos a plazo forzoso de seis (6) meses. Estos contratos sólo podrán celebrarse por escrito, debiendo ser claros y precisos, de modo tal que resulten fácilmente legibles y comprensibles para el abonado, conteniendo como mínimo la siguiente información: tarifas aplicables, duración del plazo forzoso aplicable y detalle de las penalidades aplicables, de ser el caso.

Las empresas operadoras podrán celebrar contratos adicionales para la adquisición o financiamiento de equipos terminales y/o recuperación de inversión realizada para el desarrollo de infraestructura específica necesaria para la prestación del servicio de un determinado abonado.

Una vez concluido el plazo forzoso, el contrato de abonado será a plazo indeterminado. La Empresa Operadora se encuentra prohibida de establecer en el contrato cláusulas que impliquen renovación automática del plazo forzoso.

Artículo 57°, que establece que en caso de contratos sujetos a plazo forzoso, el abonado podrá resolver unilateralmente el contrato -entre otros supuestos- cuando se presenten problemas de calidad que afecten directamente al abonado, siempre que dichos problemas puedan ser individualizados y hayan sido documentalmente declarados por las instancias competentes de la propia Empresa Operadora o por OSIPTEL.

Consecuentemente, en el análisis de este tipo de casos, el TRASU evalúa -a través del histórico de pedidos, del correspondiente mecanismo de contratación y de la constancia de entrega y/o instalación del servicio- si le asiste el derecho a la Empresa Operadora de facturar el cargo fijo mensual o la penalidad acordada, en estos casos el reclamante deberá alcanzar la constancia de solicitud escrita de terminación de contrato.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, el TRASU viene aplicando los siguientes lineamientos:

#### **Lineamiento**

*“La Empresa Operadora está facultada al cobro del cargo fijo mensual del servicio o la penalidad por terminación anticipada del mismo siempre y cuando concurren las siguientes circunstancias: (i) que haya acreditado haber informado al abonado acerca de los costos, plazos forzosos, plazos para ejecutar la baja del servicio, penalidad aplicable de ser el caso, así como de la responsabilidad que a éste le asistiría en caso de requerir la terminación anticipada del contrato sujeto a plazo forzoso; (ii) que haya acreditado que el contrato aún se encuentra vigente en lo referido al plazo forzoso; (iii) que no existe razones de calidad de servicio que faculten al abonado a la terminación anticipada del contrato sin pago de la penalidad acordada; (iv) que el abonado no hubiere acreditado que solicitó la terminación del contrato por escrito”.*

## **4.2 DESCONOCIMIENTO DE CONTRATO DE ABONADO**

Para la prestación de los servicios de telecomunicaciones se requiere que los abonados y las empresas operadoras acuerden las condiciones propias del servicio tales como plazos para la instalación, costos del servicio, oportunidad de la facturación, características, modalidades, limitaciones y alcances, entre otras, para lo cual las empresas operadoras deberán informar adecuadamente a los abonados a fin que éstos expresen su aceptación a las condiciones

acordadas mediante un contrato de abonado, sea cualquiera el mecanismo de contratación.

En virtud de la celebración del contrato de abonado, la Empresa Operadora y el abonado se someten a los términos contenidos en el mismo.

En este contexto, el TRASU viene conociendo reclamos referidos a que los abonados manifiestan no estar de acuerdo con la facturación de un determinado servicio en vista de que nunca suscribieron un contrato con la Empresa Operadora, o porque desconocen el contenido del mismo a pesar de haberlo suscrito.

De acuerdo a estos reclamos, en la evaluación de los recursos de apelación referidos al desconocimiento de contrato de abonado, el TRASU tiene en consideración las siguientes disposiciones de las Condiciones de Uso:

Artículo 6°, que establece la información básica a ser proporcionada por la Empresa Operadora para que el abonado pueda tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.

Artículo 7°, que establece que en virtud de la celebración del contrato de abonado, la Empresa Operadora y el abonado se someten a los términos contenidos en el mismo; siendo relevante señalar que conforme a dicha disposición la celebración del contrato de abonado se efectuará utilizando los mecanismos de contratación previstos en las Condiciones de Uso.

Artículo 11°, que establece que el contrato de abonado estará compuesto por las Cláusulas Generales de Contratación aprobadas por OSIPTEL y por aquellas cláusulas adicionales en las que el abonado consigne su opción respecto de cualquiera de las alternativas de adquisición, arrendamiento u otra modalidad de utilización de equipos, su mantenimiento u otras condiciones inherentes al servicio. Al efecto, cabe señalar que dicha norma también dispone que la carga de la prueba sobre el ejercicio de tales opciones corresponde a la Empresa Operadora.

Consecuentemente, en el análisis de este tipo de casos, el TRASU evalúa –a través del correspondiente mecanismo de contratación y de la constancia de entrega y/o instalación del servicio- si le asiste el derecho a la Empresa Operadora de facturar por el cargo fijo y/o la prestación efectiva del correspondiente servicio.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, el TRASU viene aplicando los siguientes lineamientos:

### **Lineamiento**

*“La Empresa Operadora está facultada al cobro del cargo fijo mensual del servicio o del consumo de servicios siempre y cuando concurren las siguientes circunstancias: (i) que haya acreditado mediante el respectivo mecanismo de contratación que el usuario solicitó la prestación de un servicio; (ii) que haya acreditado que el abonado fue debidamente informado de las condiciones propias del servicio y que el mecanismo de contratación se encuentra debidamente aceptado por el abonado; (iii) que haya acreditado que la constancia de instalación del servicio esté debidamente suscrita por el abonado o su representante identificado y; (iv) que haya acreditado que hubo prestación efectiva del servicio en el periodo observado”.*

### **Lineamiento**

*“La Empresa Operadora está facultada al cobro de la penalidad por la terminación anticipada del contrato sujeto a plazo forzoso siempre y cuando concurren las siguientes circunstancias: (i) que haya acreditado mediante el respectivo mecanismo de contratación que el abonado solicitó la prestación de un servicio; (ii) que haya acreditado que el abonado fue debidamente informado de las condiciones propias del servicio y que el mecanismo de contratación se encuentra debidamente aceptado por el abonado; y (iii) que haya acreditado que se encuentre vigente el plazo forzoso acordado entre la Empresa Operadora y el abonado”.*

### **Lineamiento**

*El TRASU declarará improcedentes los siguientes reclamos: (i) cuando la pretensión del abonado esté referida al cuestionamiento de la legalidad del mecanismo de contratación utilizado al momento de contratar el servicio al que se encuentre referido su reclamo y; (ii) cuando el abonado desconozca el mecanismo de contratación empleado por la Empresa Operadora en lo concerniente a su autenticidad.*

## **4.3 PROBLEMAS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

En la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones pueden producirse problemas de calidad, los cuales deben ser atendidos por las Empresas operadoras dentro de los plazos establecidos para cada tipo de servicio.

En este contexto, el TRASU viene conociendo reclamos referidos a la calidad e idoneidad en la prestación de los servicios, a través de los cuales los usuarios manifiestan no estar de acuerdo con la facturación del cargo fijo mensual o del consumo de un determinado servicio, en vista de que se han presentado problemas en la continuidad del mismo; a cuyo propósito aportan como medio probatorio códigos de reporte proporcionados por la Empresa Operadora que demostrarían que, a pesar de los continuos reportes de calidad realizados en el período, la Empresa Operadora no habría logrado superar el problema de calidad e idoneidad que se presentó en el servicio.

De acuerdo a estos reclamos, en la evaluación de los recursos de apelación referidos a problemas de calidad e idoneidad del servicio, el TRASU tiene en consideración las siguientes disposiciones:

Artículo 7° de las Condiciones de Uso, que establece que en virtud de la celebración del contrato de abonado, la Empresa Operadora y el abonado se someten a los términos contenidos en el mismo; siendo relevante señalar que conforme a dicha disposición la celebración del contrato de abonado se efectuará utilizando los mecanismos de contratación previstos en las Condiciones de Uso.

Artículo 11° de las Condiciones de Uso, que establece que el contrato de abonado estará compuesto por las Cláusulas Generales de Contratación aprobadas por OSIPTEL y por aquellas cláusulas adicionales en las que el abonado consigne su opción respecto de cualquiera de las alternativas de adquisición, arrendamiento u otra modalidad de utilización de equipos, su mantenimiento u otras condiciones inherentes al servicio. Al efecto, cabe señalar que dicha norma también dispone que la carga de la prueba sobre el ejercicio de tales opciones corresponde a la Empresa Operadora.

Artículo 57° de las Condiciones de Uso, que establece que en caso de contratos sujetos a plazo forzoso, el abonado podrá resolver unilateralmente el contrato -entre otros supuestos- cuando se presenten problemas de calidad que afecten directamente al abonado, siempre que dichos problemas puedan ser individualizados y hayan sido documentalmente declarados por las instancias competentes de la propia Empresa Operadora o por OSIPTEL.

Artículo 32° de la Directiva, que establece que -entre otros- en caso de reclamos por problemas de calidad e idoneidad, el usuario deberá reportar el hecho a la dependencia de la empresa operadora que señale su correspondiente procedimiento interno; la que deberá proporcionar el respectivo número o código correlativo de identificación.

Consecuentemente, en el análisis de este tipo de casos, el TRASU evalúa -a través del correspondiente mecanismo de contratación y de la constancia de entrega y/o instalación del servicio- si le asiste el derecho a la Empresa Operadora de facturar por el cargo fijo y/o la prestación efectiva del correspondiente servicio.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, el TRASU viene aplicando los siguientes lineamientos:

**Lineamiento**

*“La Empresa Operadora está facultada al cobro del cargo fijo mensual del servicio o del consumo de servicios siempre y cuando concurren las siguientes circunstancias: (i) que el reclamante no acredite haber efectuado el respectivo reporte de calidad en el periodo reclamado; (ii) que la empresa acredite que el reclamante ha tenido una prestación efectiva y continua del servicio durante el periodo reclamado.”*

### **Lineamiento**

*“La Empresa Operadora deberá efectuar el ajuste proporcional del cargo fijo mensual por los días que el servicio presentó problemas de calidad e idoneidad en la prestación del servicio siempre y cuando concurren las siguientes circunstancias: (i) que haya acreditado que los problemas de calidad reportados fueron superados dentro de los plazos establecidos para cada uno de los servicios, mediante detalle de llamadas, detalle de accesos o conformidad debidamente suscrita por el reclamante; (ii) que haya acreditado que, a pesar de haberse presentado nuevos reportes por problemas de calidad en el periodo reclamado, los mismos han sido superados dentro de plazos establecidos; (iii) que exista pronunciamiento explícito respecto de cada uno de los códigos de reportes brindados por el reclamante y; (iii) que, en su caso, se acredite que los problemas de calidad no son de responsabilidad de la Empresa Operadora, sino son atribuibles al reclamante.*

*Sin embargo, cuando la Empresa Operadora no acredite que los problemas de calidad fueron superados en el plazo correspondiente, o no se pronuncie explícitamente respecto de cada uno de los códigos de reportes brindados por el reclamante; el ajuste deberá determinarse de acuerdo a lo reclamado”.*

### **Lineamiento**

*“El abonado tendrá expedito su derecho de terminación anticipada del contrato sujeto a plazo forzoso, cuando existiendo un código de reporte proporcionado por el usuario, la Empresa Operadora no acredite que el problema de calidad fue solucionado en los plazos que se establecen para cada tipo de servicio”.*

## **4.4 FACTURACIÓN POR RENTA FRACCIONARIA**

Las Empresas operadoras celebrarán contratos con facturación posterior a la utilización del servicio prestado, salvo los casos en que se hubiere pactado el pago adelantado del servicio o de determinados conceptos. Las Empresas operadoras podrán facturar rentas fraccionarias del servicio, las mismas que se considerarán como un pago proporcional del cargo fijo mensual, contabilizado desde la fecha de instalación o reactivación del servicio hasta el cierre del ciclo de facturación.

En este contexto, el TRASU viene conociendo reclamos referidos al desconocimiento de la facturación por concepto de renta fraccionaria, los mismos que, en términos generales, se sustentan en las siguientes razones:

- (i) Que no se pactó en la contratación del servicio dicha renta fraccionaria, habiendo ofrecido la Empresa Operadora que en el primer recibo a emitirse no se cobraría cargo alguno por dicho concepto.
- (ii) Que a pesar de haberse pactado en la contratación del servicio la facturación del concepto de la renta fraccionaria, el monto pactado por dicha renta fue menor al importe incluido en el recibo reclamado.



- (iii) Que si bien se pactó en la contratación del servicio la facturación del concepto de la renta fraccionaria, el servicio no fue instalado en la fecha que señala la facturación.

De acuerdo a estos reclamos, en la evaluación de los recursos de apelación referidos a la facturación de la renta fraccionaria del servicio, el TRASU tiene en consideración las siguientes disposiciones de las Condiciones de Uso:

Artículo 22°, que establece que la facturación será realizada por la Empresa Operadora con posterioridad a la utilización del servicio prestado, salvo los casos en que se hubiere pactado el pago adelantado del servicio o de determinados conceptos.

Artículo 23°, que establece cuáles son los conceptos vinculados o derivados del servicio público de telecomunicaciones contratado, conforme a los contratos de concesión y a la normativa vigente, que la Empresa Operadora facturará en el correspondiente recibo.

Artículo 27, acápite (iv), que establece que la primera facturación que se realice luego de la instalación, activación o reactivación del servicio, puede efectuarse a más tardar en el recibo correspondiente al ciclo de facturación inmediato posterior a aquél en que se produjeron tales hechos.

Artículo 95°, que establece que mediante los mecanismos de contratación las personas naturales o jurídicas, manifiestan su voluntad de solicitar o aceptar ofertas, descuentos, promociones, que requieran aceptación o solicitud previa por parte del abonado.

Artículo 96°, que establece que se consideran como mecanismo de contratación a cualquier mecanismo documentado que permita la certeza de la solicitud o aceptación de los actos detallados en el artículo 95°, y particularmente los siguientes: cualquier documento escrito, reproducción de audio o video, soportes informáticos o electrónicos, o marcación para los usos del sistema de Llamada por Llamada, Servicios de Valor Añadido 808 y Servicios de Teléfonos Públicos.

Consecuentemente, en el análisis de este tipo de casos, el TRASU evalúa -a través del correspondiente mecanismo de contratación y de la constancia de entrega y/o instalación del servicio- si le asiste el derecho a la Empresa Operadora de facturar por la renta fraccionaria del servicio. Asimismo, cabe señalar que cuando el reclamante alega mejores condiciones a las normalmente ofertadas por la Empresa Operadora, el TRASU considera que la carga de la prueba recae en el abonado.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, el TRASU viene aplicando los siguientes lineamientos:

### **Lineamiento**

*“La Empresa Operadora está facultada al cobro de la renta fraccionaria del servicio siempre y cuando concurran las siguientes circunstancias: (i) que haya acreditado mediante el respectivo mecanismo de contratación que el abonado tomó debido conocimiento y aceptó el cobro de la renta fraccionaria en cuanto al monto, y oportunidad del mismo; (ii) que haya acreditado que el abonado fue debidamente informado de las condiciones propias del servicio y que el mecanismo de contratación se encuentra debidamente aceptado por el abonado; (iii) que la empresa acredite que el reclamante ha tenido una prestación efectiva y continua del servicio durante el periodo reclamado; (iv) que haya acreditado que la constancia de instalación de servicio se encuentra debidamente suscrita por el abonado o su representante identificado.”*

#### **4.5. FACTURACIÓN POR REACTIVACIÓN DE SERVICIO**

Durante la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones pueden producirse suspensiones del servicio debidas a falta de pago oportuno del recibo reclamado, por la existencia de deudas exigibles que no han sido canceladas en su oportunidad, o porque el usuario ha solicitado la suspensión temporal del servicio, entre otros.

En este contexto, el TRASU viene conociendo reclamos referidos al cobro del cargo por reactivación del servicio, los mismos que los usuarios sustentan, fundamentalmente, en alguna de las siguientes razones:

- (i) Que no existe deuda pendiente de pago que justifique la suspensión que generó el cargo por reactivación.
- (ii) Que el servicio no fue suspendido, a pesar de no haberse cancelado oportunamente los respectivos recibos.
- (iii) Que no se solicitó la suspensión temporal del servicio.

De acuerdo a estos reclamos, en la evaluación de los recursos de apelación referidos al desconocimiento de facturación por reactivación del servicio, el TRASU tiene en consideración las siguientes disposiciones de las Condiciones de Uso:

Artículo 44°, que establece que 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.

Artículo 54°, que establece que las empresas operadoras podrán aplicar una tarifa por concepto de reactivación por suspensión.

Consecuentemente, en el análisis de este tipo de casos, el TRASU evalúa si, en efecto, hubo suspensión del servicio y, en su caso, cuál fue la causa de dicha suspensión, a cuyo propósito considera relevante la actuación de los siguientes medios probatorios: (i) el detalle de llamadas o accesos al servicio,

a fin de determinar si hubo suspensión del servicio, (ii) el histórico de pagos, con el objeto de establecer si la suspensión de originó a causa de deuda exigible no cancelada oportunamente, (iii) el histórico de suspensiones, a fin de definir el período de suspensión y; (iv) el histórico de pedidos, con el propósito de establecer si el abonado solicitó la suspensión temporal del servicio.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, el TRASU viene aplicando los siguientes lineamientos:

**Lineamiento**

*“La Empresa Operadora está facultada al cobro del cargo por reactivación del servicio siempre y cuando concurren las siguientes circunstancias: (i) que haya acreditado mediante el detalle de llamadas o accesos al servicio que hubo suspensión efectiva del servicio; (ii) que haya acreditado mediante el histórico de pagos del servicio la deuda exigible que generó la suspensión y que el abonado no ha cumplido con cancelarla oportunamente; (iii) que haya acreditado mediante el histórico de suspensiones del servicio la duración efectiva de la suspensión.*

*Asimismo, también estará facultada al cobro del cargo por reactivación cuando acredite que el abonado solicitó suspensión temporal del servicio y el servicio fue reactivado”.*

**4.6. FACTURACIÓN EXTEMPORÁNEA, RECIBOS ESPECIALES**

Normalmente las Empresas operadoras facturan los servicios y demás conceptos vinculados en el recibo correspondiente al ciclo de facturación, con excepción de las llamadas de cobro revertido, roaming, llamadas de larga distancia que se efectúen mediante el sistema de llamada por llamada, así como las que correspondieran a la primera facturación que se realice luego de la instalación, activación o reactivación del servicio. En cualquier otro caso, la facturación por las llamadas o servicios no facturados oportunamente, deben ser realizados mediante recibo distinto, llamado “recibo especial”.

En este contexto, el TRASU viene conociendo reclamos referidos al desconocimiento de cobros por conceptos no facturados oportunamente por las empresas operadoras.

De acuerdo a estos reclamos, en la evaluación de los recursos de apelación referidos al desconocimiento de facturación extemporánea del servicio y/o de conceptos vinculados al servicio, el TRASU tiene en consideración las siguientes disposiciones de las Condiciones de Uso:

Artículo 27°, que establece cuales son los conceptos que no se facturan en el ciclo correspondiente a su uso:

- (i) La facturación de llamadas de cobro revertido de larga distancia nacional o cobros provenientes de roaming nacional, .

- (ii) La facturación de las llamadas de cobro revertido de larga distancia internacional o de cobros provenientes de roaming internacional,
- (iii) La facturación de llamadas de larga distancia que se efectúen mediante el sistema de llamada por llamada.
- (iv) La primera facturación que se realice luego de la instalación, activación o reactivación del servicio.

En cualquier otro caso, la facturación por las llamadas o servicios no facturados oportunamente, deberá realizarse mediante recibo distinto con el nivel de precisión suficiente que permita al abonado conocer el detalle y origen de su deuda. La fecha de vencimiento de dicho recibo será de noventa días calendario a ser contados a partir de la fecha de emisión del mismo y deberá ser entregado transcurridos no más de treinta días calendario desde la fecha de su emisión; siendo obligación de la Empresa Operadora entregar dicho recibo con un cargo de recepción.

Consecuentemente, en el análisis de este tipo de casos, el TRASU evalúa -a través de la información proporcionada por la Empresa Operadora- lo siguiente: (i) si el recibo especial ha sido emitido y entregado conforme a lo dispuesto por el artículo 27° de las Condiciones de Uso; (ii) las razones por las cuales no facturó oportunamente los conceptos incluidos en el recibo especial y; (iii) si los conceptos incluidos en el recibo especial no fueron facturados anteriormente en otros recibos.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, el Tribunal viene aplicando los siguientes lineamientos:

#### **Lineamiento**

*“La empresa operadora está facultada a la emisión y cobro de un recibo especial por conceptos no facturados oportunamente siempre y cuando acredite: (i) que los conceptos incluidos en el recibo especial no han sido facturados en otros recibos; (ii) que el recibo especial tiene el nivel de precisión suficiente que permite al abonado conocer el detalle y origen de la deuda; (iii) que la fecha de vencimiento del recibo especial no es menor de noventa (90) días calendario contados a partir de la fecha de emisión del mismo; (iv) que el recibo especial emitido fue entregado transcurridos no más de treinta (30) días calendarios desde la fecha de emisión del mismo y; (v) que alcanzó información detallada acerca de las razones por las cuales no se facturó oportunamente y se está procediendo a emitirse el recibo especial”.*

#### **4.7. FACTURACIÓN DE MINUTOS NO CONCEDIDOS CONFORME AL PLAN TARIFARIO CONTRATADO**

En la contratación de servicios públicos toda persona tiene derecho a recibir de la Empresa Operadora información que le permita adoptar una decisión adecuadamente informada. Dicha información debe estar referida, cuando

menos, a las características del servicio, tales como plazos para la instalación, costos del servicio, oportunidad de la facturación, modalidades, limitaciones, alcances y uso de los equipos, entre otros; para lo cual las empresas operadoras deberán informar adecuadamente a los abonados, a fin que éstos puedan expresar su aceptación mediante los mecanismos de contratación previstos en las Condiciones de Uso. Al efecto, cabe señalar que en virtud de la celebración del contrato de abonado, la Empresa Operadora y el abonado se someten a los términos contenidos en el mismo.

En este contexto, el TRASU viene conociendo reclamos referidos a que los abonados manifiestan que las empresas operadoras no han cumplido con otorgarle la cantidad de minutos que corresponden al plan tarifario contratado. Como consecuencia de ello, antes de culminado el ciclo de facturación, no han podido realizar llamadas desde su servicio telefónico

De acuerdo a estos reclamos, en la evaluación de los recursos de apelación referidos al desconocimiento de contrato de abonado, el TRASU tiene en consideración las siguientes disposiciones de las Condiciones de Uso:

Artículo 6°, que establece la información básica a ser proporcionada por la Empresa Operadora para que el abonado pueda tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.

Artículo 7°, que establece que en virtud de la celebración del contrato de abonado, la Empresa Operadora y el abonado se someten a los términos contenidos en el mismo; siendo relevante señalar que conforme a dicha disposición la celebración del contrato de abonado se efectuará utilizando los mecanismos de contratación previstos en las Condiciones de Uso.

Artículo 11°, que establece que el contrato de abonado estará compuesto por las Cláusulas Generales de Contratación aprobadas por OSIPTEL y por aquellas cláusulas adicionales en las que el abonado consigne su opción respecto de cualquiera de las alternativas de adquisición, arrendamiento u otra modalidad de utilización de equipos, su mantenimiento u otras condiciones inherentes al servicio. Al efecto, cabe señalar que dicha norma también dispone que la carga de la prueba sobre el ejercicio de tales opciones corresponde a la Empresa Operadora.

Artículo 95°, que establece que mediante los mecanismos de contratación las personas naturales o jurídicas, manifiestan su voluntad de solicitar o aceptar la contratación de -entre otros supuestos- ofertas, descuentos, promociones, que requieran aceptación o solicitud previa por parte del abonado.

Artículo 96°, que establece que se consideran como mecanismo de contratación a cualquier mecanismo documentado que permita la certeza de la solicitud o aceptación de los actos detallados en el artículo 95°, y particularmente los siguientes: cualquier documento escrito, reproducción de

audio o video, soportes informáticos o electrónicos, o marcación para los usos del sistema de Llamada por Llamada, Servicios de Valor Añadido 808 y Servicios de Teléfonos Públicos.

Artículo 98°, que establece que la carga de la prueba respecto a la contratación de servicios y a la solicitud y/o aceptación de ofertas y promociones corresponde a la Empresa Operadora.

Consecuentemente, en el análisis de este tipo de casos, el TRASU evalúa –a través del correspondiente mecanismo de contratación y del histórico de pedidos- cual es el plan contratado por el abonado; asimismo, mediante el detalle de llamadas del período reclamado se evalúa si la Empresa Operadora ha concedido al abonado los minutos contratados de un determinado plan. Adicionalmente, cabe señalar que el TRASU tiene en consideración que si el abonado alega que la Empresa Operadora le ofreció mejores condiciones a las normalmente corresponden al plan contratado, la carga de la prueba recae en el abonado.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, el TRASU viene aplicando los siguientes lineamientos:

#### **Lineamiento**

*“La Empresa Operadora está facultada al cobro de un determinado plan siempre y cuando concurren las siguientes circunstancias: (i) que haya acreditado la contratación del servicio; (ii) que haya acreditado que el abonado fue debidamente informado de las condiciones propias del servicio y el mecanismo de contratación se encuentra debidamente aceptado por el abonado; (iii) que haya acreditado que el detalle de llamadas o accesos son consistentes con el plan contratado y; (iv) que haya acreditado la instalación del servicio a través de la respectiva constancia debidamente suscrita por el abonado o su representante y, en su caso, la ejecución de la migración solicitada”.*

#### **4.8. FACTURACIÓN DE CARGO FIJO MENSUAL HABIENDO ESTADO EL SERVICIO CON SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO**

Durante la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones pueden producirse suspensiones del servicio debidas a falta de pago oportuno del recibo reclamado, por la existencia de deudas exigibles que no han sido canceladas en su oportunidad, o porque el usuario ha solicitado la suspensión temporal del servicio, entre otros.

En este contexto, el TRASU viene conociendo reclamos referidos al cobro del cargo fijo mensual, en los que el usuario manifiesta su disconformidad con dicho cobro, toda vez que el servicio estuvo suspendido por:

- (i) Existir deudas exigibles.
- (ii) Haber solicitado suspensión temporal del servicio.

De acuerdo a estos reclamos, en la evaluación de los recursos de apelación referidos al desconocimiento de facturación por reactivación del servicio, el TRASU tiene en consideración las siguientes disposiciones de las Condiciones de Uso:

Artículo 44°, que establece que 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.

Artículo 51°, que establece que, en cualquier caso, la Empresa Operadora deberá hacer efectiva la suspensión del servicio transcurridos tres meses de vencido el recibo impago.

Artículo 52°, que establece que durante la suspensión del servicio, 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. Adicionalmente, dispone que en caso de contratos sujetos a plazo forzoso, el plazo de permanencia exigido se prorrogará de manera automática por el período de duración de la mencionada suspensión.

Consecuentemente, en el análisis de este tipo de casos, el TRASU evalúa si, en efecto, hubo suspensión del servicio y, en su caso, cuál fue la causa de dicha suspensión, a cuyo propósito considera relevante la actuación de los siguientes medios probatorios: (i) el detalle de llamadas o accesos al servicio, a fin de determinar si hubo suspensión del servicio, (ii) el histórico de pagos, con el objeto de establecer si la suspensión de originó a causa de deuda exigible no cancelada oportunamente, (iii) el histórico de suspensiones, a fin de definir el período de suspensión y; (iv) el histórico de pedidos, con el propósito de establecer si el abonado solicitó la suspensión temporal del servicio.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, el TRASU viene aplicando los siguientes lineamientos:

**Lineamiento**

*“La Empresa Operadora está facultada al cobro del cargo fijo mensual siempre y cuando concurren las siguientes circunstancias: (i) que haya acreditado, a través del detalle de llamadas o accesos al servicio y del histórico de suspensiones respectivos, que no hubo suspensión efectiva del servicio durante el período reclamado; (ii) que haya acreditado que el usuario no solicitó la suspensión del servicio y; (iii) que, en caso de existir deudas exigibles, haya acreditado que no han transcurrido tres meses desde la fecha de vencimiento del respectivo recibo impago.*

*En su caso, el reclamante deberá acreditar que reportó cualquier suspensión o que solicitó la suspensión temporal del servicio, proporcionando el código correspondiente”.*

#### **4.9. FACTURACIÓN DEL CARGO FIJO MENSUAL HABIENDO PRESENTADO EL SERVICIO AVERÍAS EN EL PERÍODO**

Durante la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones pueden producirse averías debidas a problemas atribuibles a las empresas operadoras o, en su caso, al usuario; los cuales deben ser reportados con la finalidad de recibir una atención oportuna que permita la continuidad del servicio.

En este contexto, el TRASU viene conociendo reclamos referidos al cobro de cargo fijo mensual, en los cuales el usuario manifiesta su disconformidad con el cobro aduciendo que el servicio estuvo con averías, las mismas que fueron reportadas a la Empresa Operadora, para lo cual proporciona el respectivo código de reporte.

De acuerdo a estos reclamos, en la evaluación de los recursos de apelación referidos al desconocimiento de facturación por cargo fijo mensual habiendo estado el servicio con avería, el TRASU tiene en consideración las siguientes disposiciones de las Condiciones de Uso:

Artículo 35°, que establece que en caso de interrupción del servicio debido a causas no atribuibles al abonado o usuario, la Empresa Operadora no podrá efectuar cobros correspondientes al periodo de duración de la interrupción reportada, debiendo sujetarse a las siguientes reglas:

- (i) Cuando la tarifa o cargo fijo correspondiente haya sido pagado en forma adelantada, la Empresa Operadora deberá devolver o compensar al abonado o usuario la parte proporcional del tiempo de interrupción del servicio, incluyendo el respectivo interés.
- (ii) Cuando la tarifa o cargo fijo correspondiente se pague en forma posterior a la prestación del servicio, la Empresa Operadora no podrá exigir dicho pago por el período que duró la interrupción.

Consecuentemente, en el análisis de este tipo de casos, el TRASU evalúa, de un lado, si el abonado o usuario reportó la avería a la Empresa Operadora y, al efecto, proporciona el código correspondiente y, de otro lado, si la Empresa Operadora actúa los siguientes medios probatorios: (i) informe técnico que acredite que la avería es atribuible al abonado o usuario; (ii) detalle de llamadas o de accesos del período que sea consistente con el período de avería, a fin de corroborar que la misma fue superada en el plazo señalado por la Empresa Operadora y; (iii) histórico de averías que permita evaluar la continuidad del servicio y los diferentes reportes realizados por el abonado o usuario.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, el TRASU viene aplicando los siguientes lineamientos:

##### **Lineamiento**

*“La Empresa Operadora está facultada al cobro del cargo fijo mensual siempre y cuando concurren las siguientes circunstancias: (i) que haya acreditado que*



*la avería es atribuible al abonado o usuario; (ii) que haya acreditado que no hubo avería en el período reclamado o que desvirtúe el código de reporte de avería que proporciona el abonado o usuario; (iii) que haya acreditado que atendió el reporte de avería en menor plazo que el que señala el abonado o usuario y; (iv) que haya acreditado mediante el histórico de averías que el servicio fue continuo en el periodo reclamado.*

*En su caso, el abonado o usuario deberá acreditar que reportó cualquier avería de servicio en el período observado, proporcionando el código correspondiente”.*

#### **4.10. FACTURACIÓN DE MATERIALES O ACCESORIOS ADICIONALES PARA LA INSTALACIÓN DEL SERVICIO**

En términos generales, la instalación de un servicio de telecomunicaciones comprende la provisión de determinados materiales y accesorios, cuyo costo se encuentra incluido en el costo de instalación que normalmente publicitan las empresas operadoras. Sin embargo, dependiendo de las características del servicio, de las facilidades técnicas disponibles y/o de la voluntad del usuario; puede ser necesaria la provisión de materiales y accesorios, o la ejecución de labores adicionales -por ejemplo, instalaciones internas- que no se encuentran incluidos en el costo de instalación que habitualmente corresponde a la instalación del servicio.

En este contexto, el TRASU viene conociendo reclamos referidos al cobro de instalaciones, materiales y accesorios adicionales a los incluidos en el costo que normalmente corresponde a la instalación del servicio.

De acuerdo a estos reclamos, en la evaluación de los recursos de apelación referidos al desconocimiento de facturación por instalación, materiales y accesorios adicionales, el TRASU tiene en consideración las siguientes disposiciones de las Condiciones de Uso:

Artículo 6º, que establece la información básica a ser proporcionada por la Empresa Operadora para que el abonado pueda tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios. Adicionalmente, cabe señalar que dicha disposición establece que la Empresa Operadora deberá informar -entre otros conceptos- los requisitos para acceder al servicio y que la adquisición de equipos que sean necesarios, tiene carácter opcional, pudiendo ser contratados a terceros distintos de las empresas operadoras.

Consecuentemente, en el análisis de este tipo de casos, el TRASU evalúa si en efecto, el abonado o usuario fue debidamente informado acerca de los costos, materiales, accesorios e instalaciones adicionales requeridas para la instalación y/o activación del servicio; para lo cual la Empresa Operadora deberá proporcionar: (i) mecanismo de contratación del servicio que señale cantidades

máximas incluidas en los costos de instalación; (ii) cotización, presupuesto o proforma aceptada por el abonado donde se indique cantidades, costos de los materiales, accesorios e instalaciones adicionales y; (iii) boleta o constancia de instalación que incluya los materiales accesorios e instalaciones sin costo y aquellos adicionales debidamente desagregados.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, el TRASU viene aplicando los siguientes lineamientos:

#### **Lineamiento**

*“La Empresa Operadora está facultada al cobro por materiales, accesorios o instalaciones adicionales a las consideradas en la instalación de un determinado servicio de telecomunicaciones siempre y cuando concurran las siguientes circunstancias: (i) que haya acreditado mediante el respectivo mecanismo de contratación las cantidades máximas de materiales, accesorios y otros incluidos en la instalación del servicio; (ii) que haya acreditado que el abonado fue debidamente informado de las condiciones propias del servicio y de los costos y cantidades adicionales de los accesorios, materiales y otros requeridos para la instalación del servicio, para lo cual la Empresa Operadora alcanzará cotización, presupuesto o proforma aceptada por el abonado; (iii) que haya acreditado que la constancia de instalación de servicio fue debidamente suscrita por el abonado o su representante identificado, la misma que deberá incluir desagregadamente los materiales, accesorios y labores adicionales, así como aquellos incluidos en la instalación normal del servicio”.*

#### **4.11. FACTURACIÓN EN CASO DE TRASLADO**

Conforme a lo dispuesto por el artículo 46º de las Condiciones de Uso, el abonado puede, dentro del área de cobertura o extensión de la planta externa de la Empresa Operadora, solicitar el traslado del lugar donde se presta o se encuentra registrado el servicio contratado, siempre que las condiciones técnicas lo permitan; encontrándose facultada la Empresa Operadora para aplicar una tarifa, la misma que sólo se podrá cobrar luego de realizado dicho traslado.

En este contexto, el TRASU ha venido resolviendo recursos de apelación referidos a (i) la facturación del cargo por traslado del servicio (ii) la facturación de la renta mensual y el consumo del servicio.

De acuerdo a lo señalado anteriormente, en la evaluación de los recursos de apelación vinculados al traslado del servicio, el TRASU toma en cuenta las siguientes disposiciones de las Condiciones de Uso:

Artículo 46º, que establece que el abonado podrá solicitar el traslado del lugar donde se presta o se encuentra registrado el servicio contratado, dentro del área de cobertura de la planta externa de la Empresa Operadora y siempre que las condiciones técnicas lo permitan, pudiendo la Empresa Operadora aplicar una tarifa por concepto de traslado, que sólo podrá cobrar luego de que éste hubiera sido realizado.

Artículo 47°, que establece que la Empresa Operadora deberá informar por escrito, dentro del plazo de quince días hábiles de recibida la solicitud, la fecha posible de su realización, o la imposibilidad de atenderla, pudiendo en este supuesto el abonado solicitar que la empresa considere su solicitud como traslado pendiente, en cuyo caso ésta procederá a suspender totalmente el servicio, sin costo alguno para el abonado.

Mientras dure el traslado pendiente, no se generará nueva deuda por cualquier concepto relacionado con el servicio, sin perjuicio del derecho de la Empresa Operadora de cobrar las deudas pendientes.

Si el traslado pendiente se mantiene por un período mayor de (3) meses, el abonado podrá optar por resolver unilateralmente el contrato, quedando impedida la Empresa Operadora de imponer penalidades o algún cobro análogo.

En caso la Empresa Operadora no cumpla con realizar el traslado dentro del plazo comunicado al abonado, éste se encontrará exonerado de cualquier concepto relacionado con el servicio, hasta que se efectúe el traslado.

Artículo 95°, que establece que mediante los mecanismos de contratación las personas naturales o jurídicas, manifiestan su voluntad de solicitar o aceptar la contratación de -entre otros supuestos- ofertas, descuentos, promociones, que requieran aceptación o solicitud previa por parte del abonado.

Artículo 96°, que establece que se consideran como mecanismo de contratación a cualquier mecanismo documentado que permita la certeza de la solicitud o aceptación de los actos detallados en el artículo 95°, y particularmente los siguientes: cualquier documento escrito, reproducción de audio o video, soportes informáticos o electrónicos, o marcación para los usos del sistema de Llamada por Llamada, Servicios de Valor Añadido 808 y Servicios de Teléfonos Públicos.

Artículo 98°, que establece que la carga de la prueba respecto a la solicitud y/o aceptación de ofertas y promociones corresponde a la Empresa Operadora.

Al efecto, es oportuno precisar cuál es la diferencia que hay entre solicitar simplemente el traslado del servicio y solicitar el traslado pendiente. En el primer caso, le asiste a la Empresa Operadora el derecho de continuar facturando la renta mensual, el consumo y cualquier otro concepto vinculado al servicio, aún si el abonado se muda de domicilio y retira el equipo terminal; en cambio, cuando solicita que el traslado del servicio quede como pendiente, el abonado se encuentra exonerado del pago del cargo fijo mensual y de todos los conceptos vinculados al servicio, hasta que el traslado se realice.

En este tipo de casos el TRASU evalúa, de un lado, si el traslado fue solicitado y, en su caso, qué tipo de traslado se solicitó, a cuyo propósito considera relevante la actuación del histórico de pedidos y del correspondiente mecanismo de contratación y; de otro lado, analiza si la Empresa Operadora informó oportunamente al abonado acerca de la fecha probable de realización

del traslado y si, en efecto, lo ejecutó en ese plazo. De acuerdo a ello, el TRASU considera necesario que la Empresa Operadora actúe como medios probatorios la constancia que acredite que informó al abonado y, asimismo, la boleta de instalación del servicio en la dirección solicitada.

**Lineamiento**

*“La Empresa Operadora se encuentra facultada a facturar el cargo por traslado del servicio siempre y cuando concurren las siguientes circunstancias: (i) que acredite que el traslado fue solicitado por el abonado y; que dicho traslado fue ejecutado.”*

**Lineamiento**

*“Si dentro de los quince días hábiles siguientes a la recepción de la respectiva solicitud, la Empresa Operadora no cumpliera con informar al abonado la fecha probable de ejecución del traslado, el abonado podrá solicitar que el traslado quede como pendiente, en cuyo caso queda exonerado del pago de la renta mensual, del consumo y de todo otro concepto relacionado con el servicio, hasta la fecha en que el traslado sea ejecutado.”*

**Lineamiento**

*“Si la Empresa Operadora ha realizado el traslado dentro del plazo que le informó al abonado, y éste no ha solicitado el traslado pendiente, le asiste el derecho de facturar los conceptos vinculados al servicio”.*

**Lineamiento**

*“Si la Empresa Operadora ha realizado el traslado después de la fecha que le informó al abonado, este está exonerado de todo concepto vinculado al servicio desde dicha fecha hasta la realización del traslado.”*

**4.12. FACTURACIÓN DE INTERESES POR PAGO EXTEMPORANEO DEL SERVICIO**

En la facturación de los servicios públicos de telecomunicaciones, se brinda con una periodicidad determinada, presentándose la posibilidad que un determinado recibo no sea cancelado oportunamente.

De conformidad con las Condiciones de Uso, la Empresa Operadora puede facturar el cobro de intereses cuando el usuario ha excedido el plazo establecido para la cancelación del recibo correspondiente al servicio.

En este contexto, el TRASU ha venido resolviendo recursos de apelación referidos a facturación de intereses por pago extemporáneo de un recibo, manifestando el usuario que lo canceló oportunamente.

En la evaluación de los recursos de apelación referidos al cobro de intereses por pago extemporáneo, el TRASU toma en cuenta lo establecido en las siguientes disposiciones de las Condiciones de Uso:

Artículo 50º, que establece que el abonado deberá pagar los recibos emitidos por la Empresa Operadora hasta la fecha de su vencimiento. De no efectuarse

el pago hasta esa fecha, la Empresa Operadora podrá cobrar adicionalmente el respectivo interés.

Asimismo, cabe señalar que la citada disposición prescribe que los abonados del servicio telefónico fijo dispondrán de un plazo adicional de (08) días calendarios contados a partir del día siguiente de la fecha de vencimiento del recibo telefónico, para efectuar el pago correspondiente sin cobro de intereses ni recargos de naturaleza alguna; pudiendo las empresas operadoras de otros servicios públicos de telecomunicaciones establecer períodos de gracia si lo consideran pertinente.

En el análisis de este tipo de casos el TRASU evalúa si, en efecto, el usuario pagó oportunamente el recibo que origina el cobro de los intereses a cuyo propósito considera relevante la actuación de los siguientes medios probatorios: (i) el histórico de estado de cuenta del servicio, (ii) el histórico de reclamos y, (iii) el comprobante de pago correspondiente al recibo reclamado.

#### **Lineamiento**

*“La Empresa Operadora está facultada al cobro de intereses por el pago extemporáneo de un recibo en cualquiera de las siguientes circunstancias: (i) Cuando el recibo no haya sido pagado a la fecha de su vencimiento ni luego de transcurrido el período de gracia que legal o contractualmente correspondiera; (ii) cuando el usuario haya interpuesto un reclamo por facturación y no haya cumplido con pagar el importe correspondiente a la parte no reclamada a la fecha de su vencimiento ni luego de transcurrido el periodo de gracia que legal o contractualmente correspondiera y; (iii) cuando habiendo presentado el usuario reclamo por facturación y cumplido la obligación de realizar el pago a cuenta correspondiente a la parte no reclamada, hubiera sido expedida una resolución administrativa denegando su reclamo y ésta hubiera quedado firme o causado estado”.*

## **5. DESARROLLO DE LINEAMIENTOS REFERIDOS AL SERVICIO DE TELEFONIA FIJA**

### **5.1 FACTURACIÓN DE LLAMADAS EN GENERAL**

En este caso, se trata de reclamos referidos, en general, a llamadas fijo-fijo, fijo-móvil local, llamadas de larga distancia nacional e internacional y, llamadas a la serie 808, llamadas de servicio local compartido, llamadas a teléfonos rurales, entre otros cuya facturación el usuario desconoce.

Según se ha indicado anteriormente el TRASU evalúa conjuntamente, en cada caso, los medios probatorios que han sido actuados por las empresas operadoras y que han servido de sustento de las resoluciones emitidas en primera instancia.

En este contexto, nótese que en todo reclamo referido al desconocimiento de la facturación por llamadas que se hubieran generado desde un servicio de telefonía fija, el TRASU valora en conjunto los medios probatorios y circunstancias que a continuación se describe:

### 5.1.1 ACTA DE INSPECCIÓN TÉCNICA:

Según se ha señalado anteriormente, es el documento generado por las empresas operadoras que permite conocer el estado de la planta externa del servicio telefónico fijo del usuario, en el cual se indica la ubicación y condiciones de seguridad de sus elementos.

Este medio probatorio permite al TRASU evaluar si las llamadas reclamadas pudieran haberse producido como consecuencia de sustracción de línea desde el exterior del inmueble donde se encuentra instalado el servicio; en cuyo caso, la responsabilidad por el tráfico cursado correspondería a las empresas operadoras, en aplicación del artículo 30° de las Condiciones de Uso, el mismo que establece que las empresas operadoras cuya facturación del servicio se encuentre sujeta a un sistema de tasación, no podrán cobrar al abonado tráfico alguno cursado por terceros mediante prácticas ilícitas sobre la red pública de las empresas operadoras, siempre que el abonado haya actuado con la debida diligencia.

Sobre el particular, es relevante indicar que conforme al Glosario de Términos contenido en las citadas Condiciones de Uso, se denomina planta externa a los cables, enlaces e instalaciones que, siendo partes integrantes de las redes de servicios públicos de telecomunicaciones, conforman el medio de transmisión de las señales de telecomunicaciones.

En el análisis del Acta de Inspección Técnica, el TRASU evalúa concurrentemente los siguientes criterios: (i) si es oportuna, es decir, si ha sido realizada con anterioridad a la fecha de emisión de la resolución de primera instancia; (ii) si es completa, es decir, si contiene toda la información que permita apreciar las condiciones de seguridad de los elementos de planta externa –línea de bajada, terminal, armario, distribuidores, entre otros- y; (iii) si es conforme, vale decir, si a partir de la información que contiene es posible concluir que la planta externa no es vulnerable, es decir, no permite el fácil acceso de terceros.

No obstante que la inspección técnica es un medio de prueba de singular relevancia, el TRASU considera que su sola actuación no es suficiente para desestimar los reclamos de los usuarios, dado que – siempre- debe evaluarse en conjunto con otros medios probatorios.

De acuerdo a las consideraciones antes enunciadas, a continuación se detalla los lineamientos aplicados por el TRASU en la evaluación de esta prueba.

#### **Lineamiento**

*“En caso que no se hubiera actuado el acta de inspección técnica como medio probatorio o, habiéndose actuado, no fuera oportuna, completa y conforme, el TRASU asume que no es posible descartar la posibilidad que las llamadas reclamadas se hubieran generado como consecuencia de sustracción de línea desde el exterior del inmueble donde se*

*encuentra instalado el servicio telefónico; lo que se tomará en cuenta al momento de resolver, luego de la evaluación conjunta de todos los medios probatorios actuados.”*

**Lineamiento**

*“El TRASU resuelve los recursos que le son elevados a partir de una evaluación conjunta de todos los medios de prueba actuados. Consecuentemente, aún si la inspección técnica analizada fuera oportuna, completa y conforme; su sola actuación –prescindiendo del concurso de otros medios probatorios relevantes- no genera en los Vocales la convicción de que, en efecto, la realización de las llamadas reclamadas es atribuible al usuario.”*

**5.1.2 HISTÓRICOS DE AVERÍAS Y SUSPENSIONES DEL SERVICIO**

Estos medios de prueba permiten evaluar si durante el periodo de reclamo se reportó averías o suspensiones del servicio que pudieran haber afectado su normal operatividad.

Al respecto, debe advertirse que la actuación de estos medios probatorios tiene relevancia, especialmente, en aquellos casos en que el usuario sustenta su reclamo en la existencia de averías y/o suspensiones que pudieron haber afectado su servicio. En este escenario, el TRASU contrasta la información contenida en los históricos de averías y suspensiones con aquella incluida en el detalle de llamadas correspondiente al periodo reclamado y; a partir de ello, analiza si en las fechas en las que se registraron las averías y/o suspensiones el servicio estuvo operativo.

En función a la naturaleza de las averías reportadas, el TRASU determina si éstas pudieron haber incidido en el consumo. Asimismo, no solamente verifica si en el periodo reclamado se registró suspensión del servicio sino también, en su caso, si durante la suspensión se realizaron llamadas.

De acuerdo a lo indicado en los párrafos que anteceden, en la evaluación de este medio de prueba el TRASU aplica los siguientes lineamientos:

**Lineamiento**

*“El TRASU considera que si las empresas operadoras no actúan como medio probatorio el histórico de suspensiones y averías correspondiente al periodo reclamado, no es posible descartar que el consumo impugnado hubiera sido afectado por tales suspensiones y averías; lo que se tomará en cuenta al momento de resolver, luego de la evaluación conjunta de todos los medios probatorios actuados.”*

**Lineamiento**

*“Si la Empresa Operadora actúa como medio probatorio el histórico de suspensiones y averías y, de la información que contiene, se desprendiera que durante el periodo se registró averías y/o suspensiones se analizará lo siguiente: (i) si por su naturaleza las*

*averías registradas pudieron haber afectado el consumo reclamado, lo que será tenido en cuenta al momento de resolver, luego de la evaluación conjunta de todos los medios probatorios actuados y; (ii) si durante el periodo de suspensión se registra consumos. En este último caso –llamadas registradas durante el periodo de suspensión- el TRASU declarará fundado el recurso de apelación al considerar que la facturación es inconsistente.”*

#### **Lineamiento**

*“El TRASU considera como averías que pueden afectar el consumo, aquellas que incidan en la correcta medición, tasación o facturación de las llamadas. No se considera como tales, en principio, las que estén asociadas a equipos y accesorios instalados en el interior del inmueble – a partir del block de conexión- donde se encuentra instalado el servicio telefónico”.*

### **5.1.3. DETALLE DE LLAMADAS**

Es el medio probatorio que permite determinar cuáles son las llamadas realizadas por el usuario durante el periodo reclamado y, a partir de ello, establecer la consistencia de la información almacenada en los sistemas de tasación y facturación de las empresas operadoras.

En caso que no hubiera sido actuado dicho medio de prueba, no será posible verificar si existe consistencia entre el consumo registrado y el consumo facturado.

Conforme a lo indicado, se enuncia a continuación los lineamientos aplicados por el TRASU en la evaluación de este medio probatorio:

#### **Lineamiento**

*“Cuando la Empresa Operadora no elevara el detalle de llamadas del concepto reclamado en el expediente respectivo o, elevado que fuera, no guardara correspondencia exacta con las llamadas facturadas por ese concepto en el recibo reclamado; el TRASU considerará que no existe evidencia que permita presumir -de modo indubitable- que la medición del servicio reclamado ha sido correcta. Consecuentemente, declarará fundado el recurso de apelación presentado por el usuario.”*

#### **Lineamiento**

*“Si en el expediente obrara el detalle de llamadas por el concepto reclamado correspondiente al periodo observado y la información contenida en él fuera coincidente con la del recibo correspondiente a dicho periodo, el TRASU considerará que la medición de las llamadas reclamadas ha sido correcta, lo que se tendrá en cuenta al momento de resolver, luego de la evaluación conjunta de todos los medios probatorios actuados.”*

### **5.1.4. HISTÓRICO DE LLAMADAS**



Es la relación histórica de llamadas generadas desde el servicio telefónico del usuario, correspondientes a periodos de facturación anteriores y/o posteriores al del reclamo.

Este medio probatorio permite determinar si el usuario registra tráfico anterior o posterior a los números que son materia de reclamo; es decir, si el usuario se comunica habitualmente con los números a los que se habrían realizado las llamadas cuya facturación se cuestiona.

De conformidad con lo señalado en los párrafos que anteceden, a continuación se detalla los lineamientos aplicados por el TRASU en la evaluación del referido medio de prueba:

#### **Lineamiento**

*“Si las empresas operadoras no actuaran como medio de prueba el histórico de llamadas o, actuado que fuere, no acreditará la existencia de tráfico anterior y/o posterior, el TRASU interpretará que el usuario no se comunica habitualmente con los números a los que habrían sido realizadas las llamadas cuya facturación es materia de reclamo; lo que se tomará en cuenta al momento de resolver.”*

#### **Lineamiento**

*“Si el histórico de llamadas hubiera sido actuado y de su contenido se advirtiera que el usuario registra tráfico anterior y/o posterior a los números a los que habrían sido realizadas las llamadas cuya facturación se cuestiona, el TRASU presumirá que el usuario se comunica habitualmente con dichos números y, asimismo, que resulta improbable que de haberse producido sustracción de línea y/o fallas técnicas, tales eventos incidan -precisamente- en las llamadas realizadas a números con los que cotidianamente el usuario establece comunicación; lo que se tomará en cuenta al momento de resolver, luego de la evaluación conjunta de todos los medios probatorios actuados.”*

### **5.1.5 PRONUNCIAMIENTO DEL USUARIO SOBRE NÚMEROS RECLAMADOS Y LA IDENTIDAD DEL DESTINATARIO DE LAS LLAMADAS:**

Otro elemento importante que el TRASU toma en consideración a fin de determinar la validez de los recursos de apelación que conoce, es el pronunciamiento que los usuarios realizan respecto a los argumentos contenidos en la resolución de la Empresa Operadora, en particular, cuando tales argumentos se encuentran referidos a la indicación de números a los que han sido efectuadas las llamadas reclamadas o, a la identidad de los destinatarios de las mismas.

Al efecto, el TRASU evalúa positivamente el mayor nivel de diligencia que los usuarios demuestran al pronunciarse respecto de los fundamentos que sustentan la resolución de primera instancia. No obstante ello, teniendo en cuenta las características de los servicios públicos de telecomunicaciones y, una vez más, la asimetría existente entre los usuarios y las empresas operadoras; en ningún caso la falta de

pronunciamiento de los usuarios releva a las empresas operadoras de su obligación de actuar los medios de prueba que, en cada caso, corresponda a la naturaleza del reclamo.

Así, de acuerdo al esquema planteado, a continuación se enuncia los lineamientos aplicados por el TRASU para este caso:

#### **Lineamiento**

*“Cuando de la información que obra en el expediente se concluye que el usuario ha contado con información detallada sobre las llamadas cuya facturación se desconoce y/o la identidad del destinatario de las mismas, a través de la cual se especifica todos los números llamados, la fecha, la hora y duración de las mismas y, no obstante ello, el usuario no se pronuncia puntualmente desvirtuando los fundamentos de la resolución de primera instancia y, en particular, señalando los números que desconoce, el TRASU considerará que dicho usuario no ha actuado diligentemente y que, eventualmente, habría reconocido la validez de tales fundamentos; lo que se tomará en cuenta al momento de resolver, luego de la evaluación conjunta de todos los medios probatorios actuados. Sin perjuicio de ello, la falta de pronunciamiento o el pronunciamiento inconsistente de los usuarios, no releva a las empresas operadoras de su obligación de actuar los medios probatorios que, en cada caso, corresponda a la naturaleza del reclamo interpuesto.”*

#### **Lineamiento**

*“Cuando la Empresa Operadora mediante la resolución de primera instancia advierte al usuario los números frecuentes a los cuales se realizaron las llamadas impugnadas y/o la identidad del destinatario de las mismas, y éste se pronuncia puntualmente precisando los números que desconoce y/o negando la existencia de vinculación con tales destinatarios, el TRASU apreciará positivamente la conducta diligente del usuario; lo que se tomará en cuenta al momento de resolver, luego de la evaluación conjunta de todos los medios probatorios actuados.”*

Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, una situación distinta se presenta cuando el usuario reconoce haber realizado las llamadas reclamadas, pero cuestiona su duración o haberlas hecho en la cantidad señalada por las empresas operadoras.

En este caso el TRASU considera que es improbable que, de producirse sustracción de línea o alguna falla técnica, tales eventos incidan, precisamente, en los números con los que habitualmente se comunica el usuario. Al respecto, es relevante indicar que las llamadas se registran a partir del instante en que son atendidas en el teléfono distante y su duración se mide desde ese momento hasta que una de las partes intervinientes en la comunicación interrumpe la misma.

#### **Lineamiento**

*“Cuando el usuario reconoce haber realizado llamadas a los números reclamados, pero cuestiona su duración o haberlas hecho en la cantidad*

*señalada por las empresas operadoras, el TRASU considerará que resulta improbable que, de haberse producido sustracción de línea o falla técnica, tales eventos incidan en las llamadas realizadas a números a los que habitualmente se comunica el usuario; lo que se tomará en cuenta al momento de resolver, luego de la evaluación conjunta de todos los medios probatorios actuados.”*

#### **5.1.6 FACTURACIÓN DETALLADA O SECUENCIA DE EVENTOS**

Contiene el detalle secuencial de las llamadas registradas durante el periodo reclamado. Permite evaluar si las llamadas reclamadas aparecen intercaladas con otras cuya facturación no ha sido cuestionada y, eventualmente, si hay superposición de llamadas.

Al respecto, el TRASU viene aplicando los siguientes lineamientos:

##### **Lineamiento**

*“En caso que las empresas operadoras sustentaran su resolución en la existencia de intercalación entre llamadas reclamadas y no reclamadas, pero omitieran actuar la secuencia de eventos correspondiente o, actuada que fuera, no acreditará que las llamadas reclamadas aparecen intercaladas –a muy corto intervalo de tiempo- con otras cuya facturación no se desconoce, el TRASU considerará que tal intercalación no ha sido acreditada; lo que se tendrá en cuenta al momento de resolver, luego de la evaluación conjunta de todos los medios probatorios actuados.”*

##### **Lineamiento**

*Cuando de la actuación de la secuencia de eventos se advierta que las llamadas reclamadas aparecen intercaladas a muy corto intervalo de tiempo con otras cuya facturación no se desconoce; el TRASU considerará, dada la proximidad entre las llamadas, que resulta improbable que las llamadas reclamadas se hubieran producido como consecuencia de sustracción de línea o fallas técnicas, toda vez que, de haberse producido tales eventos, tendría que concluirse que también debieron afectar las llamadas no reclamadas que aparecen registradas muy cerca de aquellas reclamadas; lo que se tomará en cuenta al momento de resolver, luego de la evaluación conjunta de todos los medios probatorios actuados.”*

#### **5.2 FACTURACIÓN DE LLAMADAS EN CASOS ESPECÍFICOS**

Adicionalmente a los reclamos por facturación en general, referidos en el numeral anterior, se presentan al TRASU una serie de casos donde conjuntamente con los medios probatorios y situaciones descritas precedentemente, se requiere la actuación y motivación de medios probatorios diferentes, que permitan al TRASU contar con elementos de juicio adicionales a efectos de dar solución adecuada a los recursos que le son elevados por las empresas operadoras. Son los casos que se han denominado “casos específicos”, conformados por todos aquellos reclamos en los cuáles el criterio y la apreciación seguida por el TRASU respecto de la evaluación de los medios

probatorios actuados y motivados en primera instancia, dependerá de las particularidades de cada caso.

#### **5.2.1 LINEAMIENTOS ADICIONALES PARA RECLAMOS POR FACTURACIÓN DE LLAMADAS DE SERVICIO LOCAL MEDIDO**

En el caso de reclamos por facturación de llamadas de servicio local medido se pueden presentar hasta dos supuestos: (i) reclamos por facturación de llamadas de servicio local medido en general y, (ii) reclamos por facturación de llamadas de servicio local medido para acceso a Internet. Estos últimos serán tratados en el numeral 5.5 del presente trabajo.

Adicionalmente a los medios de prueba de aplicación general descritos en el numeral 5.1 precedente, en los casos de reclamos por facturación de servicio local medido en general; el TRASU evalúa si la facturación reclamada guarda razonable relación con los hábitos de consumo del usuario. Para estos efectos, debe determinarse cuál es el patrón de consumo del usuario, a cuyo propósito las empresas operadoras deben proporcionar información sobre el consumo registrado por el usuario en periodos cercanos –anteriores y posteriores- al periodo reclamado.

A partir de esta información, el TRASU establece el patrón de consumo del usuario, para lo cual emplea dos indicadores estadísticos: (i) el promedio de consumo, a efectos de identificar de modo general cuáles son los hábitos de consumo del usuario y, (ii) el rango de variación que éste presenta, a fin evaluar la magnitud de las fluctuaciones que experimenta el consumo del usuario respecto de su promedio. La utilización conjunta de estos dos criterios, permite al TRASU establecer un patrón de comportamiento del usuario con relación a sus consumos, frente al cual podrá ser contrastado el consumo reclamado.

De acuerdo a lo indicado anteriormente, a continuación se detalla los lineamientos aplicados por el TRASU en la evaluación del patrón de consumo del usuario:

##### **Lineamiento**

*“Si la Empresa Operadora no hubiera proporcionado información sobre los consumos registrados por el usuario en periodos próximos al reclamado o, habiéndola proporcionado, fuera insuficiente para establecer el promedio de consumo y su rango de variación, el TRASU no podrá establecer cuál es el patrón de consumo del usuario; lo que se tomará en cuenta al momento de resolver, luego de la evaluación conjunta de todos los medios probatorios actuados.”*

##### **Lineamiento:**

*“El TRASU considerará como indicio que las llamadas de servicio local medido objeto de reclamo se realizaron desde el inmueble donde se halla instalado el servicio telefónico del usuario, cuando el consumo de servicio local medido objeto de reclamo, sea regular en relación con promedio de consumo; o cuando, en todo caso, se encuentre dentro de los límites de variación registrados; lo que se tomará en cuenta al*

*momento de resolver, luego de la evaluación conjunta de todos los medios probatorios actuados.”*

**Lineamiento:**

*“El TRASU considerará como indicio que las llamadas de servicio local medido objeto de reclamo no se realizaron desde el inmueble donde se halla instalado el servicio telefónico del usuario, aquellos casos en los que el consumo de servicio local medido de la facturación objeto de reclamo, sea superior en relación con promedio de consumo, de modo tal que se encuentre fuera de los límites de variación registrados; lo que se tomará en cuenta al momento de resolver, luego de la evaluación conjunta de todos los medios probatorios actuados.”*

**5.2.2 LINEAMIENTOS ADICIONALES POR BLOQUEO**

Adicionalmente a los medios probatorios de aplicación general descritos en el numeral 5.1, en caso de reclamos por facturación de llamadas fijo - móvil, larga distancia nacional, larga distancia internacional y servicios de valor añadido de la serie 808, el TRASU toma en consideración la información contenida en el histórico de pedidos y en el respectivo mecanismo de contratación.

Al efecto, debe tenerse en consideración que el artículo 76º de las Condiciones de Uso establece que los abonados de telefonía fija pueden solicitar el bloqueo y desbloqueo del acceso automático al servicio de larga distancia nacional, acceso automático al servicio de larga distancia internacional, acceso automático a los servicios ofrecidos a través de la serie 808 y acceso automático a las llamadas locales a las redes de servicios públicos móviles, u otros que sean técnicamente posibles.

La citada norma también dispone que la Empresa Operadora podrá aplicar una tarifa por concepto de bloqueo y que el abonado efectuará un solo pago por cada solicitud de bloqueo, independientemente de la cantidad de servicios que solicite bloquear en cada solicitud. Sin perjuicio de ello, cabe anotar que la referida disposición establece que el bloqueo será prestado en forma gratuita a los nuevos abonados que lo soliciten al momento de contratar el nuevo servicio telefónico, y que en ningún caso la Empresa Operadora podrá aplicar una tarifa por concepto de desbloqueo.

Asimismo, la norma bajo comentario dispone que el bloqueo o desbloqueo se efectuará en un plazo no mayor de cinco días hábiles a partir del día siguiente de la recepción de la solicitud respectiva en la Empresa Operadora; caso contrario, deberá asumir el costo de las llamadas que se efectúen desde la fecha en que el bloqueo debió haberse efectuado. Finalmente, se prescribe que la Empresa Operadora no podrá efectuar bloqueo ni desbloqueo alguno sin la solicitud y/o aceptación expresa del abonado, ni podrá condicionar el bloqueo o

desbloqueo de un servicio al bloqueo o desbloqueo conjunto de otro u otros servicios.

En este contexto el TRASU ha venido resolviendo recursos de apelación referidos a (i) facturación del cargo por bloqueo del acceso automático a cualquiera de los servicios siguientes: llamadas de larga distancia nacional, llamadas larga distancia internacional, llamadas a servicios ofrecidos a través de la serie 808, llamadas locales a redes de servicios públicos móviles y; (ii) facturación de llamadas realizadas a alguno de dichos servicios.

En este tipo de casos el TRASU evalúa si, en efecto, el bloqueo y/o desbloqueo fue solicitado, a cuyo propósito considera relevante la actuación de los medios probatorios vinculados a los mecanismos de contratación previstos en las Condiciones de Uso; asimismo, evalúa la oportunidad en la que se ejecutó el respectivo bloqueo y/o desbloqueo, a fin de determinar su incidencia en la facturación, por lo que también es necesaria la actuación del histórico de pedidos y el detalle de llamadas correspondientes al periodo reclamado y; finalmente, analiza si, en su caso, las llamadas se realizaron por operadora o bajo la modalidad de cobro revertido, a cuyo propósito será necesaria la actuación de las boletas que acrediten la prestación del servicio bajo esas modalidades.

De acuerdo a lo señalado anteriormente, el TRASU viene aplicando los siguientes lineamientos:

#### **Lineamiento**

*“Cuando se advierta que, con anterioridad o durante el período reclamado, el servicio telefónico del usuario no registra bloqueo del acceso automático a llamadas de telefonía móvil, larga distancia nacional, larga distancia internacional y servicios de la serie 808; el TRASU considerará que, durante el periodo reclamado, no hubo restricción alguna que impidiera la realización de las llamadas reclamadas; lo que se tomará en cuenta al momento de resolver, luego de la evaluación conjunta de todos los medios probatorios actuados.”*

#### **Lineamiento**

*“Cuando se advierta que la solicitud de bloqueo del acceso automático a llamadas de telefonía móvil, larga distancia nacional, larga distancia internacional y/o servicios de valor añadido de la serie 808, fue realizada con posterioridad a la fecha de realización de las llamadas reclamadas; el TRASU considerará que, durante el periodo reclamado, no hubo restricción alguna que impidiera la realización de tales llamadas lo que se tomará en cuenta al momento de resolver, luego de la evaluación conjunta de todos los medios probatorios actuados.”*

#### **Lineamiento**

*“Cuando se advierta que, con anterioridad a la fecha de realización de las llamadas, el servicio telefónico del usuario registra solicitud de bloqueo del acceso automático a llamadas de telefonía móvil, larga distancia nacional, larga distancia internacional y/o servicios de la serie*

808 móviles; el TRASU –en aplicación de lo dispuesto por el artículo 76° de las Condiciones de Uso- declarará fundado el recurso de apelación interpuesto, siempre y cuando hubiera vencido el plazo otorgado a las empresas operadoras para realizar el bloqueo correspondiente”.

#### **Lineamiento**

*“Si se acreditara que el abonado solicitó el bloqueo del acceso automático a llamadas de telefonía móvil, larga distancia nacional, larga distancia internacional y/o servicios de la serie 808 y otros que sean técnicamente posibles, la Empresa Operadora se encuentra facultada a cobrar una tarifa por dicho concepto. En su caso, el abonado efectuará un sólo pago cada vez que solicite el bloqueo, independientemente de la cantidad de servicios que requiera bloquear en cada solicitud.”*

#### **Lineamiento**

*“La Empresa Operadora asumirá el valor de las llamadas que se hubieran producido a causa del desbloqueo efectuado por la Empresa Operadora sin que el abonado lo haya solicitado en forma expresa o haya expresado su consentimiento.”*

#### **Lineamiento**

*“El usuario cuya línea telefónica cuenta con bloqueo de acceso automático a las llamadas de larga distancia nacional y/o internacional, no está exceptuado del pago de las llamadas de larga distancia nacional y/o internacional que realice con la asistencia de una operadora de larga distancia.”*

#### **Lineamiento**

*“Los usuarios cuya línea telefónica cuenta con bloqueo del acceso automático a las llamadas de larga distancia nacional y/o internacional, no están exceptuados del pago de las llamadas de larga distancia nacional y/o internacional de cobro revertido que hubieran recibido.”*

#### **Lineamiento**

*“Las llamadas que se realizan a la red de servicios públicos móviles de localidades que se encuentren fuera del departamento desde el que se realizan las respectivas llamadas, son consideradas llamadas de larga distancia nacional y, por tanto, el bloqueo del acceso automático a ellas sólo es posible si el abonado solicita el bloqueo del acceso automático a llamadas de larga distancia nacional.”*

### **5.2.3 LINEAMIENTOS ADICIONALES PARA LLAMADAS DE LARGA DISTANCIA CON ASISTENCIA DE OPERADORA**

Las empresas operadoras de telefonía fija ofrecen a los usuarios el servicio de llamadas de larga distancia nacional y de llamadas de larga distancia internacional con la asistencia de operadora, tanto de teléfono a teléfono o como de persona a persona. Dicho servicio se encuentra sujeto al régimen de tarifas máximas fijadas de acuerdo a lo previsto en los contratos de concesión.

En este contexto, el TRASU viene resolviendo recursos de apelación donde el usuario (i) desconoce haber efectuado las llamadas de larga distancia vía operadora facturadas, (ii) manifiesta no estar de acuerdo con el monto cobrado, porque su llamada tuvo una duración menor a tres minutos, (iii) expresa su disconformidad porque se factura una llamada que no se concretó, toda vez que el destinatario de la misma se encontraba ausente.

En la evaluación de los recursos de apelación sobre la facturación de llamadas de larga distancia nacional o internacional con asistencia de operadora, el TRASU toma en cuenta lo expresado en la Exposición de Motivos de la Resolución de Consejo Directivo N° 046-2000-CD/OSIPTEL, según la cual las llamadas con asistencia de operadora, tanto nacionales como internacionales, se prestan bajo las siguientes modalidades:

- (i) Teléfono a Teléfono: a través de la cual la operadora establece la comunicación del usuario con un determinado número telefónico proporcionado por él mismo.
- (ii) Persona a Persona: a través de la cual la operadora establece la comunicación del usuario con una determinada persona. Al efecto, cabe señalar que para este tipo de llamadas la empresa está facultada a cobrar un cargo mínimo equivalente a tres minutos de comunicación y; asimismo, que en caso que la llamada persona a persona no se concrete por no encontrarse ésta, el usuario llamante asume un cargo único por información y gestión de la operadora.

En el análisis de este tipo de casos el TRASU evalúa si, en efecto, las llamadas reclamadas se realizaron bajo alguna de las modalidades antes señaladas y, en su caso, si la información alcanzada por la Empresa Operadora es consistente, a cuyo propósito considera relevante la actuación de los siguientes medios probatorios: (i) las respectivas boletas de llamadas de larga distancia vía operadora, las mismas que -respecto de cada una de las llamadas- deben contener información relativa –entre otros conceptos- al número telefónico llamado y al número telefónico llamador, a la fecha, hora y duración de la llamada, al nombre del titular de la línea desde la que se efectuó la llamada, (ii) el detalle de llamadas correspondiente al período reclamado y; (iii) el recibo materia del reclamo.

#### **Lineamiento**

*“La Empresa Operadora está facultada al cobro de llamadas con asistencia de operadora siempre y cuando concurren las siguientes circunstancias: (i) que haya acreditado que las llamadas se realizaron bajo esa modalidad; (ii) que las boletas correspondientes a las llamadas de larga distancia nacional o larga distancia internacional, vía operadora, guarden consistencia con la información contenida en el recibo donde se han facturado; (iii) que las respectivas boletas guarden consistencia con el detalle de llamadas correspondiente al período reclamado y; (iv)*



*si la información que contienen las referidas boletas es completa y consistente.”*

#### **5.2.4 LINEAMIENTOS ADICIONALES PARA RECLAMOS DE COBRO REVERTIDO DE LARGA DISTANCIA**

La Empresa Operadora de telefonía fija ofrece a los usuarios el servicio de llamadas de cobro revertido de larga distancia nacional y larga distancia internacional mediante el sistema de cobro revertido, en la cual es el usuario llamado quien asume el costo de la llamada.

En este contexto, el TRASU viene resolviendo recursos de apelación referidos al desconocimiento de la facturación de llamadas de larga distancia nacional e internacional de cobro revertido por parte del usuario.

En la evaluación de los recursos de apelación sobre la facturación de llamadas de larga distancia de cobro revertido, el TRASU toma en cuenta que, cuando se requiere efectuar una llamada de larga distancia mediante el sistema de cobro revertido, el usuario accede a este servicio a través de una operadora, la misma que se encarga de obtener del usuario llamado su consentimiento para asumir el costo de la llamada.

Al efecto, debe advertirse que las tarifas deberán ser similares a las que corresponden a llamadas de larga distancia mediante el sistema de discado directo; sin perjuicio de las exclusiones que sean aplicables en caso de promociones.

En el análisis de este tipo de casos el TRASU evalúa si, en efecto, las llamadas reclamadas se realizaron bajo la modalidad de cobro revertido y, en su caso, si la información alcanzada por la Empresa Operadora es consistente, a cuyo propósito considera relevante la actuación de los siguientes medios probatorios: (i) las respectivas boletas de llamadas de larga distancia vía operadora, las mismas que -respecto de cada una de las llamadas- deben contener información relativa entre otros conceptos- al número telefónico llamado y al número telefónico llamador, a la fecha, hora y duración de la llamada, al nombre del titular de la línea desde la que se efectuó la llamada, (ii) el detalle de llamadas correspondiente al período reclamado y; (iii) el recibo materia del reclamo.

##### **Lineamiento**

*“La Empresa Operadora está facultada al cobro de llamadas de cobro revertido siempre y cuando concurren las siguientes circunstancias: (i) que haya acreditado que las llamadas se realizaron bajo esa modalidad; (ii) que las boletas correspondientes a las llamadas de larga distancia nacional o larga distancia internacional de cobro revertido guarden consistencia con la información contenida en el recibo donde se han facturado; (iii) que las respectivas boletas guarden consistencia con el detalle de llamadas correspondiente al período reclamado y; (iv) si la información que contienen las referidas boletas es completa y consistente*

### 5.3 DEVOLUCIÓN DE COBROS POR CONCEPTO DE EQUIPO TERMINAL

En aplicación de lo dispuesto por la Resolución de Gerencia General N° 172-2002-GG/OSIPTEL y por la Resolución de Consejo Directivo N° 030-2002-CD/OSIPTEL, el usuario solicita la devolución de lo facturado por concepto de equipo terminal.

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 030-2002-CD/OSIPTEL, la misma que confirma en parte lo dispuesto por la Resolución de Gerencia General N° 172-2002-GG/OSIPTEL, se ordenó –en los casos que a continuación se detallan- la devolución de los cobros realizados indebidamente a los usuarios por concepto de equipo terminal y equipo complementario incluidos de manera injustificada en la facturación del servicio de telefonía fija:

- (i) Cuando el usuario no hubiera solicitado que se le brinde la prestación de equipo terminal y/o equipo complementario.
- (ii) Cuando el usuario hubiera efectuado un pago por los servicios antes mencionados y las empresas operadoras no se los hubiera brindado efectivamente.
- (iii) Cuando las empresas operadoras no hubieran suspendido la facturación de los indicados servicios a pesar de que el usuario solicitó expresamente dicha suspensión.

A fin de evaluar si la facturación de equipo terminal y/o complementario es indebida y, por tanto, establecer la procedencia de las devoluciones, el TRASU analiza si las empresas operadoras han facturado tales conceptos amparadas en alguna disposición legal o contractual. Al efecto, el TRASU exige que las empresas operadoras acrediten –fehacientemente- la existencia de un título habilitante que las faculte al cobro de los mencionados conceptos; de lo contrario declara fundado el reclamo del usuario.

No obstante ello, teniendo en cuenta que conforme al artículo 16°, literal e) de la Ley N° 27336, -Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades de OSIPTEL- el plazo durante el cual las empresas operadoras deben conservar información referida a la facturación de los servicios que explota es, en principio, de tres años posteriores a la fecha de originada la referida información; en su caso, el TRASU ordena la devolución de lo indebidamente cobrado por equipo terminal y/o complementario por el periodo de tres años anteriores a la fecha de presentación del reclamo, salvo que el usuario hubiera acreditado documentalmente que, con anterioridad a dicho periodo también le fueron cobrados tales conceptos, en cuyo caso la devolución comprenderá, como máximo, un periodo adicional de dos años; dado el plazo de prescripción de cinco años establecido en el artículo 1274° del Código Civil.

#### Lineamiento

*“Se considera indebida la facturación de equipo terminal y/o complementario y, por tanto, se devolverá lo cobrado por tales conceptos, si las empresas operadoras no acreditan fehacientemente la existencia de un título que las faculte a dicho cobro. En principio, la devolución comprenderá la facturación correspondiente al periodo de tres años anteriores a la fecha de interposición del respectivo reclamo y; se extenderá como máximo -teniendo en cuenta el plazo de prescripción establecido en el artículo 1274° del Código Civil- a dos años adicionales, siempre y cuando el usuario hubiera acreditado documentalmente que, con anterioridad a dicho periodo también le fueron cobrados tales conceptos.”*

#### **5.4 FACTURACIÓN DE RENTA MENSUAL Y CARGO POR ESTABLECIMIENTO DE LLAMADAS**

Con relación a los conceptos de renta básica (mensual) y cargo inicial por establecimiento de llamada, vienen siendo interpuestos dos tipos de reclamos. El primero involucra aquellos casos referidos al cuestionamiento de validez de dichos conceptos a partir de la consideración que ambos son ilegales y arbitrarios. Respecto a este tipo de reclamos, el TRASU considera que carece de competencia, toda vez que, de un lado, los conceptos en referencia han sido aprobados a través de los mecanismos regulares previstos en la normatividad vigente y; de otro lado, porque el artículo 200° de la Constitución Política establece que la inconstitucionalidad o ilegalidad de las normas -de rango legal o inferior- se discute a través de la interposición de acciones de garantía constitucional cuyo conocimiento, claro está, no corresponde a la instancia administrativa. Consecuentemente, conforme a lo dispuesto en el artículo 18° de la Directiva de Atención de Reclamos, el TRASU declara improcedentes los recursos de apelación que le son elevados por tales conceptos, sin perjuicio del derecho que corresponde a los usuarios de plantear su pretensión en la vía correspondiente.

El segundo tipo de reclamos que en vía de apelación conoce el TRASU no supone cuestionamiento alguno a la validez de los conceptos de renta básica (mensual) y cargo inicial por establecimiento de llamada, sino que hace referencia a supuestos de incumplimiento en los que habrían incurrido las empresas operadoras respecto a las obligaciones que les corresponde como contraprestación por el cobro de tales conceptos. En este caso, el TRASU interpreta que si tiene competencia y, dependiendo de si considera o no que las empresas operadoras han incumplido sus obligaciones; emite un pronunciamiento sobre el fondo del asunto, declarando fundados o infundados los recursos de apelación que le son elevados.

##### **5.4.1 CUESTIONAMIENTO DE LEGALIDAD DE LOS CONCEPTOS RENTA BÁSICA (MENSUAL) Y CARGO POR ESTABLECIMIENTO DE LLAMADA**

De la significativa casuística analizada por el TRASU con relación a los reclamos interpuestos respecto a los conceptos de renta básica (mensual) y cargo inicial por establecimiento de llamada, se desprende que, en su mayoría, tales reclamos han tenido por objeto cuestionar la validez legal de dichos conceptos, no obstante haber sido aprobados a través de los mecanismos regulares previstos por la normatividad

vigente. Así, se advierte que la Directiva habría sido indebidamente utilizada como vía procedimental para dirimir situaciones que escapan a la competencia del TRASU.

Al efecto, cabe señalar que el concepto de renta básica (mensual) corresponde al pago mensual adelantado que realizan los abonados/usuarios del servicio telefónico

El concepto tarifario renta básica (mensual) está definido bajo la denominación de "Renta Mensual" en la Cláusula 9, Sección 9.01 de los Contratos de Concesión celebrados el Estado Peruano, debidamente representado por el Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción, ENTEL PERU S.A. y la Compañía Peruana de Teléfonos S.A., y la actual Empresa Operadora Telefónica del Perú S.A.A. Dichos contratos, conforme al artículo 3º de la Ley N° 26285, tienen el carácter de contratos ley.

Asimismo, la denominación de este concepto tarifario se incluye en el anexo "Régimen Tarifario" de los Contratos de Concesión antes indicados, donde se establece que una de las tarifas tope del programa de rebalanceo de tarifas es la "conexión de servicio de teléfono fijo local - Renta Mensual". Al efecto, es oportuno señalar que el término "básica" fue introducido como nomenclatura alternativa por el Consejo Directivo de OSIPTEL en las Cláusulas Generales de Contratación aprobadas mediante Resolución N° 007-97-CD/OSIPTEL; sin que ello signifique alteración alguna de la definición o contenido del concepto.

De otro lado, el concepto de cargo inicial por establecimiento de llamada se define como el pago por cada llamada de servicio local medido. En el marco de las funciones que por ley corresponden a OSIPTEL, dicho concepto tarifario fue aprobado mediante Resolución N° 003-98-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 16 de febrero de 1998.

Sin embargo, es relevante señalar que el TRASU asumirá competencia en caso que el cuestionamiento sea por los siguientes motivos:

- (i) Cuando se cuestiona la correcta aplicación de la correspondiente tarifa.
- (ii) Cuando se hubiera efectuado la suspensión del servicio, cualquiera fuera la causa.
- (iii) Cuando no se hubiera suspendido el servicio a solicitud del abonado
- (iv) Cuando se hubiera solicitado el traslado pendiente del servicio.
- (v) Cuando se hubiera reportado avería que incidan en la prestación del servicio.

(vi) Cuando se cuestione el consumo o la asignación de minutos al plan tarifario contratado.

(vii) Cuando se cuestione la contratación misma del servicio telefónico.

#### **Lineamiento**

*“Considerando que no corresponde revisar en sede administrativa la legalidad de las normas, en aplicación de lo dispuesto por el artículo 18° de la Directiva de Atención de Reclamos y, subsidiariamente, por el artículo 427° del Código Procesal Civil, el TRASU declarará improcedentes los recursos de apelación que se sustenten en el cuestionamiento de la legalidad o validez de la tarifa correspondiente a los conceptos de renta básica (mensual) y cargo inicial por establecimiento de llamada.”*

### **5.4.2 SUPUESTOS EN QUE EL TRASU TIENE COMPETENCIA**

Según se ha señalado anteriormente, distinto es el caso cuando el cuestionamiento por la facturación de los conceptos de renta básica (mensual) y cargo por establecimiento de llamadas está asociado al incumplimiento de obligaciones que corresponde a las empresas operadoras en el marco de las Condiciones de Uso -básicamente referidas a la instalación y suspensión del servicio en el caso de renta básica (mensual)- o; al desconocimiento de las llamadas que dan origen al cargo por establecimiento de llamada.

Al efecto, cabe señalar que conforme a las anteriores Condiciones de Uso de Telefonía Fija, aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 012-98-CD/OSIPTEL –vigentes hasta el 29 de febrero de 2004- si la suspensión del servicio se había originado por causas atribuibles al usuario –generalmente la falta de pago del recibo- las empresas operadoras se encontraban facultadas a cobrar el concepto de renta básica (mensual) Sin embargo, conforme a las actuales Condiciones de Uso -vigentes desde el 1° de marzo de 2004- durante la suspensión del servicio, aún cuando su causa fuera atribuible al usuario, las empresas operadoras no podrán aplicar cobro alguno por conceptos relacionados con el servicio; sin perjuicio del derecho que les asiste de cobrar las deudas pendientes.

Adicionalmente, debe advertirse que la facturación de la renta básica (mensual) supone que, previamente, el servicio haya sido efectivamente instalado y se encuentre operativo.

A fin de analizar este tipo de reclamo el TRASU considerará el histórico de suspensiones y averías, así como la correspondiente constancia de instalación del servicio.

#### **Lineamiento**

*“El TRASU declarará fundados los recursos de apelación interpuestos por la facturación de renta básica (mensual) cuando se acredite que, por cualquier razón, el servicio estuvo suspendido durante el periodo*

*reclamado; o las empresas operadoras no hubieran acreditado la instalación y operatividad del servicio en dicho periodo.”*

**Lineamiento**

*“En caso de recursos de apelación referidos a la facturación del cargo por establecimiento de llamada, el TRASU solamente tiene competencia si el reclamo está indubitablemente asociado al desconocimiento de las llamadas que originan la facturación de dicho cargo.”*

**5.5 FACTURACIÓN DE LLAMADAS DE SERVICIO LOCAL MEDIDO PARA ACCESOS A INTERNET**

Aquí se describe la situación del usuario que cuestiona la facturación por consumo de servicio local medido derivado del uso de internet. En este caso, la disconformidad del usuario puede estar referida, de un lado, al desconocimiento del uso de internet, en cuyo caso serán de aplicación los lineamientos correspondientes a la facturación de llamadas en general y, de otro lado, a la inaplicación o aplicación incorrecta de una determinada oferta y/o promoción, en cuyo caso se aplicarán las consideraciones y lineamientos contenidos en el numeral 10 del presente trabajo.

Es relevante señalar que el acceso a internet, mediante el sistema Dial-Up, (MODEM telefónico) incide directamente en la facturación del servicio local medido del usuario, toda vez que dicho acceso se realiza a través de la red de telefonía básica, generándose para estos efectos llamadas de telefonía local, las mismas que empiezan a tasarse automáticamente una vez que se produce el protocolo de conexión identificable por el ‘sonido’ o ‘silbido’ que indica el establecimiento de la comunicación, es decir por llamadas efectivamente completadas.

**5.6 FACTURACIÓN DE CARGO POR DE EXCLUSIÓN DE LA GUÍA TELEFÓNICA**

De conformidad con las Condiciones de Uso los abonados del servicio de telefonía fija pueden solicitar a la Empresa Operadora, antes de la fecha del cierre de la elaboración de la guía telefónica, su exclusión de ella. Dicha exclusión incluye el servicio de informaciones de la guía y el servicio de informaciones de la guía en las páginas web de la Empresa Operadora.

Al efecto, cabe señalar que la Empresa Operadora está facultada para aplicar una tarifa por concepto de exclusión de la guía telefónica.

En este contexto el TRASU ha venido resolviendo recursos de apelación referidos a: (i) facturación del concepto de exclusión de la guía telefónica en tanto el usuario indica que no ha solicitado dicho servicio; (ii) facturación del concepto de exclusión de la guía telefónica en tanto indica que si es verdad que lo solicitó el año anterior mas no lo ha solicitado para el presente año y; (iii) por facturación del concepto de exclusión de la guía telefónica a pesar de no haber sido excluido de guía telefónica.

En la evaluación de los recursos de apelación mencionados el Tribunal toma en cuenta el artículo 80º de las Condiciones de Uso, que establece: (i) que los abonados del servicio de telefonía fija podrán solicitar su exclusión de la guía telefónica antes del cierre correspondiente a su elaboración; (ii) que la Empresa Operadora deberá informar con la debida anticipación a través de cualquier medio masivo de comunicación, sobre la fecha de cierre de la elaboración de la guía telefónica; (iii) que la empresa podrá aplicar una tarifa por el servicio de exclusión de la guía telefónica, tarifa que se pagará por única vez, otorgando al abonado el derecho de ser excluido en las próximas ediciones de la guía; (iv) que el abonado podrá solicitar su inclusión en la próxima edición de la guía telefónica lo cual incluye el servicio de informaciones de la guía y en el servicio de información disponible en la página web y; (v) que la Empresa Operadora no podrá aplicar tarifa alguna por el servicio de inclusión en la guía telefónica.

Si la Empresa Operadora incumpliera con atender el pedido de exclusión de la guía telefónica, deberá devolver la tarifa que hubiera pagado el abonado, incluyendo el respectivo interés, y ofrecer al abonado la posibilidad de efectuar el cambio de número sin costo alguno”.

En el análisis de este tipo de casos, el Tribunal evalúa a través de: (i) el histórico de pedidos; (ii) el mecanismo de contratación en el cual se solicita la exclusión; (iii) copia del documento que acredite el pago que hubiere efectuado el abonado y; (iv) alguna prueba adicional que la Empresa Operadora eleve al Tribunal.

#### **Lineamiento**

*“La Empresa Operadora está autorizada para aplicar una tarifa por el concepto de exclusión de la guía telefónica cuando acredite: (i) mediante el histórico de pedidos que se encuentra registrada dicha solicitud; (ii) mediante el mecanismo de contratación en el cual el abonado solicita la exclusión de la guía telefónica”*

## **6. DESARROLLO DE LINEAMIENTOS DE SERVICIOS PUBLICOS MOVILES**

### **6.1 FACTURACIÓN DE MINUTOS ADICIONALES EN TELEFONÍA MÓVIL**

En la contratación de servicios públicos toda persona tiene derecho a recibir de la Empresa Operadora información que le permita adoptar una decisión adecuadamente informada. Dicha información debe estar referida, cuando menos, a las características del servicio, tales como plazos para la instalación, costos del servicio, oportunidad de la facturación, modalidades, limitaciones, alcances y uso de los equipos, entre otros; para lo cual las empresas operadoras deberán informar adecuadamente a los abonados, a fin que éstos puedan expresar su aceptación mediante los mecanismos de contratación previstos en las Condiciones de Uso. Al efecto, cabe señalar que en virtud de la celebración del contrato de abonado, la Empresa Operadora y el abonado se someten a los términos contenidos en el mismo.

En este contexto, el TRASU viene conociendo reclamos referidos a que los abonados manifiestan no estar de acuerdo con la facturación de minutos

adicionales a los asignados en su plan, en vista que solamente ha hecho uso de los minutos que le concede su plan.

De acuerdo a estos reclamos, en la evaluación de los recursos de apelación referidos al desconocimiento por el cobro de minutos adicionales a los asignados a un determinado plan, el TRASU tiene en consideración las siguientes disposiciones de las Condiciones de Uso:

Artículo 6°, que establece la información básica a ser proporcionada por la Empresa Operadora para que el abonado pueda tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.

Artículo 7°, que establece que en virtud de la celebración del contrato de abonado, la Empresa Operadora y el abonado se someten a los términos contenidos en el mismo; siendo relevante señalar que conforme a dicha disposición la celebración del contrato de abonado se efectuará utilizando los mecanismos de contratación previstos en las Condiciones de Uso.

Artículo 11°, que establece que el contrato de abonado estará compuesto por las Cláusulas Generales de Contratación aprobadas por OSIPTEL y por aquellas cláusulas adicionales en las que el abonado consigne su opción respecto de cualquiera de las alternativas de adquisición, arrendamiento u otra modalidad de utilización de equipos, su mantenimiento u otras condiciones inherentes al servicio. Al efecto, cabe señalar que dicha norma también dispone que la carga de la prueba sobre el ejercicio de tales opciones corresponde a la Empresa Operadora.

Artículo 30°, que establece que la Empresa Operadora cuya facturación del servicio se encuentra sujeta a un sistema de tasación, no podrá cobrar al abonado ningún tráfico cursado por terceros mediante prácticas ilícitas sobre la red pública de la Empresa Operadora, siempre que el abonado haya actuado con la diligencia debida. Es responsabilidad y obligación de la Empresa Operadora, poner en práctica sistemas o medidas destinadas a impedir la comisión de fraudes u otro tipo de acciones ilícitas que puedan ocasionar cobros indebidos.

Artículo 95°, que establece que mediante los mecanismos de contratación las personas naturales o jurídicas, manifiestan su voluntad de solicitar o aceptar la contratación de -entre otros supuestos- ofertas, descuentos, promociones, que requieran aceptación o solicitud previa por parte del abonado.

Artículo 96°, que establece que se consideran como mecanismo de contratación a cualquier mecanismo documentado que permita la certeza de la solicitud o aceptación de los actos detallados en el artículo 95°, y particularmente los siguientes: cualquier documento escrito, reproducción de audio o video, soportes informáticos o electrónicos, o marcación para los usos



del sistema de Llamada por Llamada, Servicios de Valor Añadido 808 y Servicios de Teléfonos Públicos.

Artículo 98°, que establece que la carga de la prueba respecto a la contratación de servicios y a la solicitud y/o aceptación de ofertas y promociones corresponde a la Empresa Operadora.

Consecuentemente, en el análisis de este tipo de casos, el TRASU evalúa –a través del correspondiente mecanismo de contratación y del histórico de pedidos- cual es el plan contratado por el abonado; asimismo, mediante el detalle de llamadas del período reclamado se evalúa si la Empresa Operadora ha concedido al abonado los minutos contratados de un determinado plan, y si los minutos adicionales corresponden a su consumo habitual. Adicionalmente, cabe señalar que el TRASU tiene en consideración que si el abonado alega que la Empresa Operadora le ofreció mejores condiciones a las normalmente corresponden al plan contratado, la carga de la prueba recae en el abonado.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, el TRASU viene aplicando los siguientes lineamientos:

#### **Lineamiento**

*“La Empresa Operadora está facultada al cobro de minutos adicionales a un determinado plan contratado siempre y cuando concurren las siguientes circunstancias: (i) que haya acreditado mediante el respectivo mecanismo de contratación que el abonado contrató un determinado plan; (ii) que haya acreditado que el abonado fue debidamente informado de las condiciones propias del servicio y el mecanismo de contratación se encuentra debidamente aceptado por el abonado y; (iii) que haya acreditado que el detalle de llamadas o accesos es consistente con el plan contratado y que permite apreciar de manera clara los minutos adicionales que se cobran.*

*En cualquier caso, la Empresa Operadora deberá proporcionar información que permita establecer al TRASU si el consumo reclamado corresponde al patrón de consumo del abonado”.*

## **6.2. FACTURACIÓN DE LLAMADAS A SERVICIOS CON TARIFA REDUCIDA**

Las empresas operadoras ofrecen a sus abonados tarifas reducidas aplicables a las llamadas realizadas a determinados servicios telefónicos, previamente establecidos de común acuerdo entre ambas partes.

En este contexto, el TRASU viene conociendo reclamos referidos a que los abonados manifiestan no estar de acuerdo con la facturación de minutos adicionales a los asignados a su plan, en vista de que no estaría aplicando la tarifa reducida correspondiente a las llamadas realizadas a los números acordados con la Empresa Operadora (números duados, triados, friends & family, red interna, entre otros)

De acuerdo a estos reclamos, en la evaluación de los recursos de apelación referidos al desconocimiento por el cobro de minutos adicionales al no considerarse la tarifa reducida aplicable a las llamadas realizadas a los números acordados con la Empresa Operadora, el TRASU tiene en consideración las siguientes disposiciones de las Condiciones de Uso:

Artículo 6°, que establece la información básica a ser proporcionada por la Empresa Operadora para que el abonado pueda tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.

Artículo 7°, que establece que en virtud de la celebración del contrato de abonado, la Empresa Operadora y el abonado se someten a los términos contenidos en el mismo; siendo relevante señalar que conforme a dicha disposición la celebración del contrato de abonado se efectuará utilizando los mecanismos de contratación previstos en las Condiciones de Uso.

Artículo 11°, que establece que el contrato de abonado estará compuesto por las Cláusulas Generales de Contratación aprobadas por OSIPTEL y por aquellas cláusulas adicionales en las que el abonado consigne su opción respecto de cualquiera de las alternativas de adquisición, arrendamiento u otra modalidad de utilización de equipos, su mantenimiento u otras condiciones inherentes al servicio. Al efecto, cabe señalar que dicha norma también dispone que la carga de la prueba sobre el ejercicio de tales opciones corresponde a la Empresa Operadora.

Artículo 30°, que establece que la Empresa Operadora cuya facturación del servicio se encuentra sujeta a un sistema de tasación, no podrá cobrar al abonado ningún tráfico cursado por terceros mediante prácticas ilícitas sobre la red pública de la Empresa Operadora, siempre que el abonado haya actuado con la diligencia debida. Es responsabilidad y obligación de la Empresa Operadora, poner en práctica sistemas o medidas destinadas a impedir la comisión de fraudes u otro tipo de acciones ilícitas que puedan ocasionar cobros indebidos.

Artículo 95°, que establece que mediante los mecanismos de contratación las personas naturales o jurídicas, manifiestan su voluntad de solicitar o aceptar la contratación de -entre otros supuestos- ofertas, descuentos, promociones, que requieran aceptación o solicitud previa por parte del abonado.

Artículo 96°, que establece que se consideran como mecanismo de contratación a cualquier mecanismo documentado que permita la certeza de la solicitud o aceptación de los actos detallados en el artículo 95°, y particularmente los siguientes: cualquier documento escrito, reproducción de audio o video, soportes informáticos o electrónicos, o marcación para los usos del sistema de Llamada por Llamada, Servicios de Valor Añadido 808 y Servicios de Teléfonos Públicos.

Artículo 98°, que establece que la carga de la prueba respecto a la contratación de servicios y a la solicitud y/o aceptación de ofertas y promociones corresponde a la Empresa Operadora.

Consecuentemente, en el análisis de este tipo de casos, el TRASU evalúa –a través del correspondiente mecanismo de contratación y del histórico de pedidos- si el reclamante solicitó la inclusión de servicios telefónicos para ser considerados con tarifa reducida, para lo cual el abonado deberá proporcionar código y fecha de la respectiva solicitud y; en su caso, si la Empresa Operadora cumplió con aplicar la tarifa reducida a las llamadas realizadas a los servicios telefónicos indicados por el abonado, a cuyo propósito la Empresa Operadora -a través del detalle de llamadas correspondiente al período reclamado- deberá acreditar cuales son los servicios telefónicos indicados por el abonado para ser incluidos con tarifa reducida, e incluir un detalle de llamadas del periodo observado, debidamente desagregado que permita evaluar si se han considerado la facturación reducida de los servicios telefónicos solicitados por el abonado, elevará el histórico de pedidos acreditando la inclusión de los servicios telefónicos con facturación reducida vigente al periodo facturado.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, el TRASU viene aplicando los siguientes lineamientos:

#### **Lineamiento**

*“La Empresa Operadora no está obligada al cobro de tarifa reducida de los servicios telefónicos señalados por el abonado para un determinado periodo siempre y cuando concurren las siguientes circunstancias: (i) que el abonado no proporcione código y fecha de solicitud de servicios telefónicos con tarifas reducidas; (ii) que haya acreditado mediante el mecanismo de contratación que el abonado solicitó servicios telefónicos diferentes a los que señala en el reclamo como números a los cuales se le debe aplicar la tarifa reducida; (iii) que haya acreditado que el abonado fue debidamente informado de las condiciones y tarifas propias del servicio con tarifa reducida y el mecanismo de contratación se encuentra debidamente aceptado o suscrito por el abonado; (iv) que el detalle desagregado de llamadas o accesos sea consistente con los servicios telefónicos para los que se solicitó la aplicación de tarifa reducida.”*

### **6.3. LIMITES DE CRÉDITO NO AUTORIZADOS O DESCONOCIDOS**

Las empresas operadoras y los abonados pueden acordar la asignación de límites de crédito adicionales al cargo fijo mensual que se cobra por un determinado plan. Este límite de crédito faculta al abonado a utilizar minutos adicionales a los incluidos en el respectivo plan contratado, hasta por el monto fijado en el límite de crédito; presentándose los siguientes casos:

- (i) Que el límite de crédito sea referencial y para uso interno de la empresa, siendo potestad de ésta suspender el servicio de llamadas salientes del abonado en caso de exceder dicho límite de crédito.

- (ii) Que se establezca un sistema controlado de tal manera que, cuando el abonado alcance el límite de crédito acordado, la Empresa Operadora suspenda automáticamente las llamadas salientes.

De acuerdo a estos reclamos, en la evaluación de los recursos de apelación referidos al desconocimiento de haber acordado con la Empresa Operadora el establecimiento de límite de crédito o, en su caso, de haber excedido el límite de crédito acordado, el TRASU tiene en consideración las siguientes disposiciones de las Condiciones de Uso:

Artículo 6°, que establece la información básica a ser proporcionada por la Empresa Operadora para que el abonado pueda tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.

Artículo 7°, que establece que en virtud de la celebración del contrato de abonado, la Empresa Operadora y el abonado se someten a los términos contenidos en el mismo; siendo relevante señalar que conforme a dicha disposición la celebración del contrato de abonado se efectuará utilizando los mecanismos de contratación previstos en las Condiciones de Uso.

Artículo 95°, que establece que mediante los mecanismos de contratación las personas naturales o jurídicas, manifiestan su voluntad de solicitar o aceptar la contratación de -entre otros supuestos- ofertas, descuentos, promociones, que requieran aceptación o solicitud previa por parte del abonado.

Artículo 96°, que establece que se consideran como mecanismo de contratación a cualquier mecanismo documentado que permita la certeza de la solicitud o aceptación de los actos detallados en el artículo 95°, y particularmente los siguientes: cualquier documento escrito, reproducción de audio o video, soportes informáticos o electrónicos, o marcación para los usos del sistema de Llamada por Llamada, Servicios de Valor Añadido 808 y Servicios de Teléfonos Públicos.

Artículo 98°, que establece que la carga de la prueba respecto a la contratación de servicios y a la solicitud y/o aceptación de ofertas y promociones corresponde a la Empresa Operadora.

Consecuentemente, en el análisis de este tipo de casos, el TRASU evalúa -a través del correspondiente mecanismo de contratación y del histórico de pedidos- si el abonado solicitó la modificación de su límite de crédito, para lo cual deberá proporcionar el código y fecha de la solicitud de modificación del límite de crédito; del mismo modo, la Empresa Operadora deberá acreditar mediante mecanismo de contratación la vigencia del límite de crédito acordado con el abonado y, en su caso, deberá acreditar la solicitud o la contratación de un límite de crédito diferente del que señala el abonado.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, el TRASU viene aplicando los siguientes lineamientos:

**Lineamiento**

*“La Empresa Operadora está facultada al cobro de minutos adicionales a los que corresponden a un determinado plan contratado siempre y cuando concurren las siguientes circunstancias: (i) que haya acreditado mediante el mecanismo de contratación que el abonado aceptó el límite de crédito; (ii) que haya acreditado que no se acordó que el límite de crédito permitiría un sistema controlado de minutos adicionales, y que una vez que se alcanzara este límite de crédito se inhabilitaría el servicio de llamadas salientes; (iii) que haya acreditado que el abonado fue debidamente informado de las condiciones propias del límite de crédito y el mecanismo de contratación se encuentra debidamente aceptado por el abonado y; (iv) que haya acreditado que el detalle de llamadas es consistente con el plan contratado y permite apreciar de manera clara los minutos adicionales que se cobran de acuerdo al plan y al límite de consumo contratado”.*

**6.4. FACTURACIÓN DE CARGO FIJO MENSUAL MIENTRAS EQUIPO CELULAR ESTUVO EN SERVICIO TÉCNICO DE EMPRESA OPERADORA**

Los equipos requeridos para la prestación de los servicios públicos móviles pueden presentar averías o fallas en su funcionamiento, requiriendo atención especializada que puede ser brindada por la Empresa Operadora, para lo cual el abonado deberá ingresar el equipo al servicio técnico de la Empresa Operadora.

En este contexto, el TRASU viene resolviendo recursos de apelación en los que el abonado señala que se le factura cargo fijo mensual por el servicio, mientras el equipo estuvo internado en el servicio técnico de la Empresa Operadora.

De acuerdo a estos reclamos, en la evaluación de los recursos de apelación referidos al desconocimiento del cargo fijo mensual por haber estado el equipo internado en el servicio técnico de la Empresa Operadora, el TRASU tiene en consideración las siguientes disposiciones de las Condiciones de Uso:

Artículo 35°, que establece que en caso de interrupción del servicio debido a causas no atribuibles al abonado o usuario, la Empresa Operadora no podrá efectuar cobros correspondientes al período de duración de la interrupción reportada, debiendo sujetarse a las siguientes reglas:

- (i) Cuando la tarifa o cargo fijo correspondiente haya sido pagado en forma adelantada, la Empresa Operadora deberá devolver o compensar al abonado o usuario la parte proporcional del tiempo de interrupción del servicio, incluyendo el respectivo interés.

- (ii) Cuando la tarifa o cargo fijo correspondiente se pague en forma posterior a la prestación del servicio, la Empresa Operadora no podrá exigir dicho pago por el período que duró la interrupción.

Artículo 36°, que establece que el cómputo del período de interrupción del servicio se inicia: (i) en la fecha y hora que indique la Empresa Operadora en el reporte que presente a OSIPTEL o; en la fecha y hora que indique el abonado o usuario en el reporte o documento que presente a la Empresa Operadora o a OSIPTEL, siempre que la Empresa Operadora no informe o no acredite la fecha y hora en que se produjo la interrupción del servicio.

Consecuentemente, en el análisis de este tipo de casos, el TRASU evalúa si, en efecto, el equipo fue internado en el servicio técnico de la Empresa Operadora, durante qué lapso estuvo internado y si, a pesar del internamiento, hubo prestación efectiva del servicio a través de la entrega de otro equipo. De acuerdo a ello, el TRASU considera relevante la actuación de los siguientes medios probatorios: la boleta de ingreso del equipo a servicio técnico que proporciona el abonado, el reporte de servicio técnico proporcionado por la Empresa Operadora que señala diagnóstico y tiempo que el equipo estuvo en servicio técnico, el detalle de llamadas del periodo observado que acredite que el abonado, pese a que el equipo estuvo en servicio técnico, tuvo servicio efectivamente prestado a través de otro equipo asignado al mismo número telefónico.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, el TRASU viene aplicando los siguientes lineamientos:

**Lineamiento**

*“La Empresa Operadora está facultada al cobro del cargo fijo mensual de determinado plan contratado en los siguientes casos: (i) si el abonado no acredita que el equipo estuvo en el servicio técnico de la Empresa Operadora en el periodo reclamado; (ii) si la Empresa Operadora acredita mediante detalle de llamadas que el abonado tuvo servicio efectivo en el periodo reclamado pues, a pesar de haber estado el equipo en servicio técnico de la Empresa Operadora, el abonado contó con otro equipo asignado al mismo número telefónico y; (iii) si la Empresa Operadora acredita mediante informe técnico la fecha de ingreso, la fecha de entrega y el diagnóstico del equipo y que el mismo fue entregado en fecha diferente de la que señala el abonado*

**6.5. SUSPENSIÓN DE SERVICIO POR ROBO DE EQUIPO Y SOLICITUD DE TERMINACIÓN DE CONTRATO**

Teniendo en consideración las características de los servicios públicos móviles, los mismos que se brindan a través de equipos transportables o móviles, es posible que estos equipos sean robados o perdidos, en cuyo caso el abonado deberá reportar este hecho a la Empresa Operadora, con la finalidad que se proceda a la suspensión inmediata por robo y que no se generen llamadas no autorizadas desde dicho equipo.

En este contexto, el TRASU viene resolviendo recursos de apelación referidos a reclamos por facturación de minutos adicionales y/o del cargo fijo mensual, que los usuarios sustentan en: (i) que la Empresa Operadora no habría suspendido el servicio oportunamente, a pesar de haberse solicitado la suspensión por robo del equipo terminal y; (ii) que la Empresa Operadora no habría procedido a la baja final del servicio, a pesar de haberlo solicitado el abonado al momento de solicitar la suspensión del servicio por robo del equipo terminal.

De acuerdo a estos reclamos, en la evaluación de los recursos de apelación el TRASU tiene en consideración las siguientes disposiciones de las Condiciones de Uso vigente:

Artículo 45°, que establece que durante la suspensión temporal solicitada por el abonado, la Empresa Operadora o no podrá aplicar cobro alguno por conceptos relacionados con el servicio, sin perjuicio del derecho que le asiste a cobrar las deudas pendientes.

Asimismo, dicha disposición establece que si la Empresa Operadora no cumpliera con efectuar la suspensión dentro del plazo establecido, el abonado solo 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.

Consecuentemente, en el análisis de este tipo de casos, el TRASU evalúa si el abonado cumplió con reportar de inmediato el robo o pérdida del equipo, para lo cual deberá proporcionar el respectivo código del reporte que acredite la fecha y hora de la solicitud de suspensión por robo o pérdida; por su parte, la Empresa Operadora deberá proporcionar: (i) el detalle de llamadas correspondiente al periodo reclamado, el mismo que deberá ser consistente con el reporte de suspensión por robo solicitada por el abonado; (ii) el registro de códigos correlativos correspondientes al día de reporte de solicitud de suspensión por robo, en caso de desconocimiento del código proporcionado por el abonado y, (iii) el histórico de pedidos del abonado.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, el TRASU viene aplicando los siguientes lineamientos:

#### **Lineamiento**

*“La Empresa Operadora está facultada al cobro del cargo fijo mensual, minutos adicionales y llamadas de larga distancia de determinado plan contratado, siempre y cuando concurren las siguientes circunstancias: (i) que el abonado no acredite que reportó el robo o pérdida del equipo, para lo cual deberá aportar el código de suspensión por robo o pérdida del equipo; (ii) que la Empresa Operadora acredite mediante detalle de llamadas que el abonado tuvo servicio efectivo en el periodo reclamado; (iii) que, si la Empresa Operadora no reconoce el código proporcionado por el abonado o la información que el abonado alcanza como evidencia de haber reportado el robo o pérdida del equipo, tales como fechas, horas, identificación del funcionario que atendió el*

*reporte, entre otros, deberá proporcionar el registro de códigos correlativos correspondientes al día de reporte de solicitud de suspensión por robo o pérdida”.*

### **Lineamiento**

*“La Empresa Operadora está facultada al cobro del cargo fijo mensual, minutos adicionales, llamadas de larga distancia de determinado plan contratado cuando el abonado manifieste que reportó el robo o pérdida del equipo y la baja final del mismo en las siguientes circunstancias: (i) que el abonado no acredite que reportó el robo o pérdida del equipo para lo cual deberá aportar código de suspensión por robo o pérdida; (ii) que el abonado no acredite que solicitó la baja final del servicio, teniendo en consideración que la baja siempre deberá ser solicitada por escrito”.*

## **7. DESARROLLO DE LINEAMIENTOS DE LOS SERVICIOS RADIODIFUSIÓN POR CABLE**

### **7.1 FACTURACIÓN POR DECODIFICADOR**

En algunos casos, sea por razones técnicas o para posibilitar la difusión de señales correspondientes a canales especiales; las empresas operadoras del servicio de radiodifusión por cable proporcionan a los usuarios un decodificador.

En este contexto, el TRASU viene conociendo los reclamos referidos a: (i) la efectiva instalación o entrega del decodificador, (ii) la falta de información respecto de las consecuencias por la pérdida o deterioro de dicho equipo y/o de su costo de reparación o reposición y, (iii) la diferencia entre el cargo pactado con LA EMPRESA OPERADORA por alquiler, reparación o reposición del decodificador y aquél efectivamente cobrado.

De acuerdo a estos reclamos, en la evaluación de los recursos de apelación referidos a la facturación de equipo decodificador, el TRASU tiene en consideración las siguientes disposiciones de las Condiciones de Uso:

Artículo 6°, que establece que toda persona tiene derecho a recibir de la Empresa Operadora la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios; lo cual implica que la Empresa Operadora está obligada a brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa referida –entre otros supuestos- a los requisitos para acceder al servicio y, asimismo, a la posibilidad que la adquisición de los equipos que sean necesarios -así como su mantenimiento- tienen carácter opcional y, de ser el caso, pueden ser contratados a terceros distintos a la Empresa Operadora.

Artículo 23°, literal (vi), que establece que la Empresa Operadora facturará en el recibo correspondiente los conceptos vinculados al pago al contado o



financiamiento de equipo terminal y/o alquiler de otros equipos requeridos para la utilización del servicio.

Artículo 58°, que establece que el abonado deberá restituir los equipos de propiedad de la Empresa Operadora sin más desgaste que el uso normal, de lo contrario pagará a ésta el precio de los mismos, el cual deberá considerar la desvalorización por el tiempo de uso o, de ser el caso, pagará el saldo de precio de adquisición que corresponda de acuerdo a lo pactado entre las partes.

Consecuentemente, en el análisis de este tipo de casos, el TRASU evalúa -a través del histórico de pedidos, del correspondiente mecanismo de contratación y de la constancia de entrega y/o instalación- si la Empresa Operadora informó adecuadamente al usuario acerca de la necesidad de instalar el equipo decodificador, así como de las consecuencias de su deterioro o pérdida y/o del costo del alquiler, reparación o reposición; si -efectivamente- instaló y/o se entregó dicho equipo y; en su caso, si cobró al usuario por dichos cargo por reparación o reposición previamente pactado.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, el TRASU viene aplicando los siguientes lineamientos:

#### **Lineamiento**

*“La Empresa Operadora está facultada al cobro del cargo por alquiler, reparación y/o reposición de decodificador siempre y cuando concurren las siguientes circunstancias: (i) que haya acreditado haber informado oportunamente al abonado acerca de los costos, la necesidad de instalar el equipo decodificador, así como de la responsabilidad que a éste le asistiría en caso de alquiler, reparación o pérdida de dicho equipo; (ii) que acredite que, efectivamente, instaló o entregó el decodificador a satisfacción del abonado y; (iii) que el monto del cargo cobrado es similar al que pactó con el abonado.”*

## **8. DESARROLLO DE LINEAMIENTOS DE LOS SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET POR BANDA ANCHA**

### **8.1. FACTURACIÓN POR MODEM, ROUTER, O INSTALACIÓN DEL SERVICIO**

Para la instalación de los servicios de internet por banda ancha, se requiere de equipos, accesorios e instalaciones que posibilitan la normal operación de tales servicios. Dichos equipos, accesorios e instalaciones podrán ser proporcionados por las mismas empresas operadoras o por terceros.

En este contexto, el Tribunal viene conociendo los reclamos referidos: (i) al desconocimiento de la efectiva instalación del servicio o la entrega de los equipos y accesorios; (ii) a la falta de información respecto de los costos y oportunidad de la facturación de dichos equipos, accesorios e instalaciones y;

(iii) al ofrecimiento de equipos, accesorios o instalaciones sin costo alguno para el abonado.

De acuerdo a estos reclamos, en la evaluación de los recursos de apelación referidos a la facturación de equipos, accesorios o instalación, el TRASU tiene en consideración las siguientes disposiciones de las Condiciones de Uso:

Artículo 6°, que establece que toda persona tiene derecho a recibir de la Empresa Operadora la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios; lo cual implica que la Empresa Operadora está obligada a brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa referida –entre otros supuestos- a los requisitos para acceder al servicio y, asimismo, a la posibilidad que la adquisición de los equipos que sean necesarios –así como su mantenimiento- tienen carácter opcional y, de ser el caso, pueden ser contratados a terceros distintos a la Empresa Operadora.

Artículo 7°, que establece que en virtud de la celebración del contrato de abonado, la Empresa Operadora y el abonado se someten a los términos contenidos en el mismo.

Artículo 23°, literal (vi), que establece que la Empresa Operadora facturará en el recibo correspondiente los conceptos vinculados al pago al contado o financiamiento de equipo terminal y/o alquiler de otros equipos requeridos para la utilización del servicio.

Consecuentemente, en el análisis de este tipo de casos, el TRASU evalúa –a través del histórico de pedidos, del correspondiente mecanismo de contratación y de la constancia de entrega y/o instalación- si la Empresa Operadora informó adecuadamente al usuario acerca de la necesidad de los equipos, accesorios e instalaciones y los costos de los mismos requeridos para la normal operación del servicio,

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, el TRASU viene aplicando los siguientes lineamientos:

#### **Lineamiento**

*“La Empresa Operadora está facultada al cobro de los equipos, accesorios e instalaciones requeridos para la normal operación del servicio de internet por banda ancha siempre y cuando concurren las siguientes circunstancias: (i) que haya acreditado haber informado oportunamente al abonado acerca de los costos, oportunidad de pago y la necesidad de los equipos, accesorios e instalaciones; (ii) que acredite que, efectivamente, instaló o entregó los equipos o accesorios a satisfacción del abonado; (iii) que el monto de los cargos cobrados son similares a los que pactó con el abonado; (iv) la carga*

*de la prueba recae en el abonado cuando este manifieste mejores condiciones que las normalmente ofrecidas por la Empresa Operadora al resto de los abonados.”*

## **8.2 FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET, MODEM E INSTALACION DE ACCESO A INTERNET POR BANDA ANCHA, NO HABIÉNDOSE INSTALADO EL SERVICIO O NO ESTANDO EL SERVICIO OPERATIVO**

Las empresas operadoras celebran contratos para la prestación del servicio de acceso a internet con facturación posterior a la utilización del servicio prestado, salvo los casos en que se hubiere pactado el pago adelantado del servicio o de determinados conceptos. Las empresas operadoras podrán facturar rentas fraccionarias del servicio, cargo fijo mensual, MODEM e instalación, contabilizado desde la fecha de instalación o reactivación del servicio hasta el cierre del ciclo de facturación.

En este contexto, el TRASU viene conociendo reclamos referidos al desconocimiento de la facturación por concepto de renta fraccionaria, cargo fijo mensual, MODEM o instalación de los servicios de accesos a internet por banda ancha, aduciendo las siguientes razones:

- (i) Que no se pactó en la contratación del servicio la facturación por renta fraccionaria o cargo fijo mensual, MODEM e instalación; habiéndose ofrecido que el primer mes de servicio sería sin costo alguno para al abonado.
- (ii) Que a pesar de haberse pactado en la contratación del servicio la facturación del concepto de la renta fraccionaria y el cargo fijo mensual del servicio, MODEM e instalación; estos conceptos fueron pactados en un monto menor al incluido en el recibo reclamado.
- (iii) Que si bien se pactó en la contratación del servicio la facturación del concepto de renta fraccionaria o cargo fijo mensual, MODEM e instalación, el servicio no fue instalado en la fecha que señala la Empresa Operadora o no se encuentra operativo.

De acuerdo a estos reclamos, en la evaluación de los recursos de apelación el TRASU tiene en consideración las siguientes disposiciones de las Condiciones de Uso:

Artículo 14°, que establece que si la Empresa Operadora no cumple en la oportunidad debida con instalar y/o reactivar el servicio, a pesar que el abonado dio cumplimiento a sus obligaciones asumidas en el contrato, este último podrá presentar el reclamo correspondiente de acuerdo a lo establecido en la Directiva, o tener por resuelto el contrato, sin ninguna obligación de su parte. En caso que se opte por resolver el contrato, devolverá los equipos o accesorios que sean de propiedad de la Empresa Operadora, en el mismo estado que le fueron entregados. Por su parte la

Empresa Operadora deberá devolver lo que el abonado hubiese pagado hasta ese momento, incluido el interés respectivo.

Artículo 22°, que establece que la facturación será realizada por la Empresa Operadora con posterioridad a la utilización del servicio prestado, salvo los casos en que se hubiere pactado el pago adelantado del servicio o de determinados conceptos.

Artículo 23°, que establece cuáles son los conceptos vinculados o derivados del servicio público de telecomunicaciones contratado, que la Empresa Operadora debe facturar en el correspondiente recibo, conforme a los contratos de concesión y a la normativa vigente.

Artículo 95°, que establece que mediante los mecanismos de contratación las personas naturales o jurídicas, manifiestan su voluntad de solicitar o aceptar la contratación de -entre otros supuestos- ofertas, descuentos, promociones, que requieran aceptación o solicitud previa por parte del abonado.

Artículo 96°, que establece que se consideran como mecanismo de contratación a cualquier mecanismo documentado que permita la certeza de la solicitud o aceptación de los actos detallados en el artículo 95°, y particularmente los siguientes: cualquier documento escrito, reproducción de audio o video, soportes informáticos o electrónicos, o marcación para los usos del sistema de Llamada por Llamada, Servicios de Valor Añadido 808 y Servicios de Teléfonos Públicos.

Artículo 98°, que establece que la carga de la prueba respecto a la contratación de servicios y a la solicitud y/o aceptación de ofertas y promociones corresponde a la Empresa Operadora.

Consecuentemente, en el análisis de este tipo de casos, el Tribunal evalúa –a través del correspondiente mecanismo de contratación y de la constancia de entrega y/o instalación del servicio- si le asiste el derecho a la Empresa Operadora el facturar por la renta fraccionaria del servicio y/o por el cargo fijo mensual. Al efecto, cabe señalar que si el abonado alega que la Empresa Operadora le ofreció mejores condiciones que las normalmente ofertadas por la Empresa Operadora, la carga de la prueba recae en el abonado.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, el TRASU viene aplicando los siguientes lineamientos:

#### **Lineamiento**

*“La Empresa Operadora está facultada al cobro de la renta fraccionaria, cargo fijo mensual, MODEM o instalación del servicio de acceso a internet por banda ancha siempre y cuando concurren las siguientes circunstancias: (i) que haya acreditado mediante el mecanismo de contratación que el abonado tomó debido conocimiento y aceptó el cobro de la renta fraccionaria, cargo fijo mensual, MODEM e instalación en cuanto al monto y oportunidad del mismo; (ii) que haya acreditado que el abonado fue debidamente*

*informado de las condiciones propias del servicio y que el mecanismo de contratación se encuentra debidamente aceptado o suscrito por el abonado; (iii) que haya acreditado el abonado que ha tenido una prestación efectiva y continua del servicio durante el periodo reclamado; (iv) que haya acreditado haber instalado el servicio mediante la respectiva constancia de instalación, debidamente suscrita por el abonado o su representante”.*

### **Lineamiento**

*“Si la empresa operadora no acredita que el servicio fue debidamente instalado y/o activado en la oportunidad debida, a pesar que el abonado dio cumplimiento a sus obligaciones, le asiste el derecho al abonado a dar por resuelto el contrato, sin ninguna obligación de su parte, devolviendo los equipos o accesorios que sean de propiedad de la Empresa Operadora, en el mismo estado que le fueron entregados, en cuyo caso la Empresa Operadora deberá devolver lo que el abonado hubiese pagado hasta ese momento, incluido el interés respectivo”.*

### **8.3. PROBLEMAS DE CALIDAD DE SERVICIO, VELOCIDAD OTORGADA INFERIOR A LA GARANTIZADA AL MOMENTO DE CONTRATAR EL SERVICIO**

En la prestación del servicio de acceso a internet por banda ancha se da la posibilidad de contratar planes con distintas velocidades de acceso, para lo cual los abonados y las empresas operadoras celebran contratos en los cuales se especifica, entre otros conceptos, las velocidades máximas y mínimas de acceso a internet. No obstante, en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones pueden producirse problemas de calidad, los cuales deben ser atendidos por las empresas operadoras dentro de los plazos establecidos para cada tipo de servicio.

En este contexto, el TRASU viene conociendo reclamos referidos a la calidad e idoneidad en la prestación de los servicios, en los cuales los usuarios manifiestan no estar de acuerdo con la facturación del cargo fijo mensual o de la renta fraccionaria del servicio de acceso a internet por banda ancha.

En ese sentido, el usuario aduce que la Empresa Operadora no le viene prestando el servicio con la velocidad de acceso a internet contratada y que, por tanto, dicho servicio deviene en defectuoso, con problemas de calidad que afectan su continuidad; para lo cual aportan como medio probatorio códigos de reporte proporcionados que demostrarían que dichos problemas fueron de conocimiento oportuno de la Empresa Operadora.

De acuerdo a estos reclamos, en la evaluación de los recursos de apelación referidos a problemas de calidad e idoneidad del servicio, el TRASU tiene en consideración las siguientes disposiciones:

Artículo 7° de las Condiciones de Uso, que establece que en virtud de la celebración del contrato de abonado, la Empresa Operadora y el abonado se someten a los términos contenidos en el mismo; siendo relevante señalar que conforme a dicha disposición la celebración del contrato de abonado se

efectuará utilizando los mecanismos de contratación previstos en las Condiciones de Uso.

Artículo 11° de las Condiciones de Uso, que establece que el contrato de abonado estará compuesto por las Cláusulas Generales de Contratación aprobadas por OSIPTEL y por aquellas cláusulas adicionales en las que el abonado consigne su opción respecto de cualquiera de las alternativas de adquisición, arrendamiento u otra modalidad de utilización de equipos, su mantenimiento u otras condiciones inherentes al servicio. Al efecto, cabe señalar que dicha norma también dispone que la carga de la prueba sobre el ejercicio de tales opciones corresponde a la Empresa Operadora.

Artículo 57° de las Condiciones de Uso, que establece que en caso de contratos sujetos a plazo forzoso, el abonado podrá resolver unilateralmente el contrato -entre otros supuestos- cuando se presenten problemas de calidad que afecten directamente al abonado, siempre que dicho problemas puedan ser individualizados y hayan sido documentalmente declarados por las instancias competentes de la propia Empresa Operadora o por OSIPTEL.

Artículo 32° de la Directiva, que establece que -entre otros- en caso de reclamos por problemas de calidad e idoneidad, el usuario deberá reportar el hecho a la dependencia de la empresa operadora que señale su correspondiente procedimiento interno; la que deberá proporcionar el respectivo número o código correlativo de identificación.

Consecuentemente, en el análisis de este tipo de casos, el TRASU evalúa –a través del correspondiente mecanismo de contratación, de la constancia de entrega o instalación del servicio y de las constancias de accesos a internet o diagrama de tráfico- si le asiste a la Empresa Operadora el derecho a facturar por el cargo fijo mensual.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, el TRASU viene aplicando los siguientes lineamientos:

**Lineamiento**

*“La Empresa Operadora está facultada al cobro del cargo fijo mensual del servicio de acceso a internet siempre y cuando concurren las siguientes circunstancias: (i) que el reclamante no acredite haber efectuado el respectivo reporte de calidad en el periodo reclamado; (ii) que la empresa acredite que durante el periodo reclamado el reclamante ha tenido una prestación efectiva y continua del servicio, en las condiciones técnicas acordadas y; (iii) que la Empresa Operadora acredite que el abonado ha tenido conocimiento de las condiciones técnicas del servicio en cuanto a velocidades máximas y mínimas.”*

**Lineamiento**

*“La Empresa Operadora deberá efectuar el ajuste proporcional del cargo fijo mensual por los días que el servicio presentó problemas de calidad e idoneidad en la prestación del servicio cuando acredite las siguientes*

*circunstancias: (i) que los problemas de calidad o velocidad de acceso a internet reportados por el reclamante fueron superados dentro de los plazos establecidos para cada tipo de servicio, mediante detalle de accesos o conformidad de prestación de servicio debidamente suscrita por el reclamante; (ii) que el servicio no ha presentado nuevos problemas de calidad en el periodo reclamado; (iii) que se pronunció explícitamente respecto de cada uno de los códigos de reportes proporcionados por el reclamante y; (iv) que los problemas de calidad reportados son atribuibles al reclamante.*

*Sin embargo, cuando la Empresa Operadora no se pronuncie explícitamente sobre los códigos proporcionados por el reclamante o no acredite que atendió el reporte en el plazo correspondiente, el ajuste de la renta mensual será la que sea solicitada por el reclamante”.*

### **Lineamiento**

*“El abonado tendrá expedito su derecho de terminación anticipada del contrato de plazo forzoso, cuando existiendo un código de reporte proporcionado por el usuario, la Empresa Operadora no acredite que el problema de calidad fue solucionado en los plazos que se establecen para cada tipo de servicio.”*

## **9. DESARROLLO DE LINEAMIENTOS PARA RECLAMOS POR MIGRACIONES**

### **9.1 APLICACIÓN EN EL AMBITO DEL SERVICIO DE TELEFONIA FIJA**

La Resolución de Consejo Directivo N° 026-2003-CD/OSIPTEL dispone que, al momento de la contratación del servicio y durante la ejecución del respectivo contrato, los abonados del servicio de telefonía fija tienen el derecho de contratar los distintos planes tarifarios que ofrezcan las empresas operadoras de dicho servicio, así como el derecho de migrar de uno a otro de los planes tarifarios, de acuerdo a las condiciones previstas por las empresas operadoras del servicio de telefonía fija.

Al efecto, la norma en referencia establece que por migración se entenderá: (i) la modificación del contrato de servicios por acuerdo entre el abonado y la Empresa Operadora, o (ii) la resolución del contrato de servicios preexistente por acuerdo entre el abonado y la Empresa Operadora, y la inmediata suscripción de un nuevo contrato para la prestación del mismo servicio, bajo condiciones y características distintas a las anteriormente contratadas.

Como procedimiento general de aceptación de la solicitud de migración, la norma bajo comentario establece (i) que una vez presentada la solicitud, la Empresa Operadora –en un plazo máximo de cinco días calendario- deberá comunicar al abonado si procede o no la solicitud o, en todo caso, la necesidad de un plazo adicional para su evaluación; disponiendo, asimismo, que de no cursarse dicha comunicación, se entenderá aceptada la solicitud; y (ii) que aceptada la solicitud expresa o tácitamente la Empresa Operadora y el abonado deberán suscribir la

modificación del contrato preexistente o, de ser el caso proceder a su resolución y a la inmediata suscripción de uno nuevo.

Sin embargo, debe advertirse que la referida disposición normativa también prevé la posibilidad que la migración se realice a través de otros mecanismos documentados que permitan acreditar que el usuario solicitó la migración y aceptó los términos de la misma; para tal efecto, serán de aplicación los mecanismos de aceptación contenidos en la Resolución de Consejo Directivo N° 014-2000-CD/OSIPTEL.

Como quiera que esta última disposición ha sido expresamente derogada por la Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL -en cuya virtud se aprobó las Condiciones de Uso- debe entenderse que tales mecanismos son aquellos a los que se refiere el artículo 95° de las citadas Condiciones de Uso.

En este contexto, el TRASU viene conociendo reclamos referidos a los siguientes conceptos: (i) desconocimiento del usuario de haber solicitado migración, (ii) incumplimiento de la Empresa Operadora de ejecutar la migración solicitada, (iii) desconocimiento de la Empresa Operadora de haber recibido solicitud de migración alguna, (iv) ejecución simultánea de migraciones, (v) negativa justificada de la Empresa Operadora para ejecutar la migración, (vi) oportunidad de ejecución de la migración, (vii) ejecución de migración distinta a la solicitada y; (viii) falta de información o información errada acerca de la migración solicitada.

De acuerdo a lo señalado, en la evaluación de los recursos de apelación referidos a la aplicación de ofertas y promociones, el TRASU tiene en consideración, particularmente, las siguientes disposiciones:

- (i) Artículo 2° de la Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTEL, que establece el derecho de los abonados a contratar distintos planes tarifarios y solicitar la migración de un plan tarifario a otro.
- (ii) Artículo 3° de la Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTEL, que prohíbe a las empresas operadoras negar, condicionar o restringir, injustificadamente, el derecho de los abonados a contratar distintos planes tarifarios o a migrar de uno a otro plan tarifario.
- (iii) Artículo 4° de la Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTEL, que establece que, una vez presentada la solicitud de migración, la Empresa Operadora -en un plazo máximo de cinco días calendario- deberá informar al abonado si procede o no su solicitud o, de ser el caso, la necesidad de contar con un plazo adicional para su evaluación; disponiendo, asimismo, que de no mediar dicha comunicación, se entenderá aceptada la solicitud de migración, la misma que deberá ejecutarse en un plazo no mayor de quince días calendario desde la fecha de aceptación de la solicitud.
- (iv) Artículo 6° de las Condiciones de Uso, que establece que toda persona tiene derecho a recibir de la Empresa Operadora la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado



de dichos servicios; lo cual implica que la Empresa Operadora está obligada a brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa referida –entre otros supuestos- a los requisitos para acceder al servicio y, asimismo, a la posibilidad que la adquisición de los equipos que sean necesarios –asi como su mantenimiento- tengan carácter opcional y, de ser el caso, puedan ser contratados a terceros distintos a la Empresa Operadora.

- (v) Artículo 95° de las Condiciones de Uso, que establece que mediante los mecanismos de contratación las personas naturales o jurídicas, manifiestan su voluntad de solicitar o aceptar ofertas, descuentos, promociones, que requieran aceptación o solicitud previa por parte del abonado.
- (vi) Artículo 96° de las Condiciones de Uso, que establece que se consideran como mecanismo de contratación a cualquier mecanismo documentado que permita la certeza de la solicitud o aceptación de los actos, considerándose como tales: cualquier documento escrito, reproducción de audio o video, soportes informáticos o electrónicos o cualquier otro que sea previamente comunicado por las empresas operadoras a OSIPTEL para que se implementen como mecanismo de contratación.
- (vii) Artículo 98° de las Condiciones de Uso, que establece que la carga de la prueba respecto a la solicitud y/o aceptación de ofertas y promociones corresponde a la Empresa Operadora.

En este tipo de casos, el TRASU evalúa, en un primer momento, si el usuario solicitó o aceptó la contratación de un plan tarifario o, en su caso, la migración de un plan tarifario a otro; si la Empresa Operadora informó oportunamente al abonado acerca de la procedencia o improcedencia de su solicitud, o de la necesidad de contar con un plazo adicional para su evaluación; si la Empresa Operadora negó, condicionó, restringió o, de cualquier manera, limitó -injustificadamente- el derecho del abonado a contratar un plan tarifario o a migrar de un plan tarifario a otro; si la Empresa Operadora informó adecuadamente al abonado acerca de los términos y condiciones del plan tarifario y del plazo en el que se ejecutaría la migración.

De acuerdo a ello, el TRASU considera como medios probatorios relevantes el histórico de pedidos; la comunicación de la Empresa Operadora en cuya virtud informa al abonado si procede su solicitud o si es necesario un plazo adicional para evaluarla o las razones por las que dicha solicitud no será atendida, y; el respectivo mecanismo de contratación.

En un segundo momento, acreditado el hecho mismo de la contratación y establecidos los términos y condiciones correspondientes al respectivo plan tarifario, el análisis se extiende a la evaluación de si en efecto, la Empresa Operadora cumplió con ejecutar la migración oportunamente y prestar el servicio en las condiciones que corresponden al plan tarifario contratado; siendo por tanto necesaria la actuación de otros medios probatorios, tales como el recibo correspondiente al periodo reclamado, a fin de establecer la correcta y oportuna

aplicación de la tarifa y el detalle de llamadas que acredite el consumo facturado en dicho periodo y/o en otros que tuvieran relación con el sustento del reclamo.

En esta línea, el TRASU viene aplicando los siguientes lineamientos:

**Lineamiento**

*“La Empresa Operadora se encuentra facultada a facturar el cargo fijo y/o el consumo que corresponda a un determinado plan tarifario, siempre y cuando concurren las siguientes circunstancias: (i) que acredite que el abonado solicitó o aceptó la contratación del respectivo plan tarifario o la migración de un plan tarifario a otro; (ii) que acredite haber informado oportunamente al abonado acerca de los términos y condiciones del plan tarifario contratado de aquel al que hubiera migrado; (iii) que acredite haber ejecutado la migración oportunamente, dentro del plazo legal o, en su caso, del que hubiera pactado con el abonado y; (iv) que acredite que la prestación del respectivo servicio ha sido realizada conforme a los términos y condiciones del plan tarifario contratado o de aquel al que hubiera migrado, sea que tales términos y condiciones se refieran a la tarifa aplicada, a la oportunidad de su aplicación y, en general, a cualesquiera otros que correspondan a tales planes tarifarios.”*

*Consecuentemente, si la Empresa Operadora no procediera de la manera detallada anteriormente, el respectivo recurso de apelación será declarado fundado por el TRASU.”*

**Lineamiento**

*“La Empresa Operadora sólo podrá denegar la solicitud de migración de un plan tarifario a otro si, previamente, OSIPTEL hubiera determinado –respecto de los planes tarifarios involucrados- que no existen facilidades técnicas para efectuar la migración y; en su caso, si el abonado no hubiera aceptado el condicionamiento de la Empresa Operadora de cancelar deudas pendientes u otorgar garantías, conforme a lo establecido en el artículo 3° de la Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTEL”.*

**Lineamiento**

*“El TRASU considera que la solicitud de migración de un plan tarifario a otro, se entenderá aceptada en la fecha de su presentación, salvo que la Empresa Operadora acredite que en ese momento informó al abonado que requería un plazo adicional para su evaluación, plazo que no podrá exceder de cinco días; en este último caso la solicitud se considera aceptada en la fecha que la Empresa Operadora señale siempre que no exceda del plazo antes señalado. En ambos casos, la migración deberá ejecutarse dentro de los quince días calendario desde la fecha de aceptación de la solicitud”.*

**Lineamiento**

*“La ejecución de la migración deberá realizarse, en términos generales, dentro de los quince días calendario desde la fecha en que la solicitud se considere aceptada. Consecuentemente, si la Empresa Operadora ejecutara la migración con posterioridad a dicho plazo, asumirá el mayor costo que se derive de la prestación del servicio en las condiciones correspondientes al plan tarifario anterior; sin perjuicio de la aplicación de las sanciones administrativas que correspondan.*

*Sin embargo, si -excepcionalmente- dentro de ese plazo se hubiera pactado que la migración se realizaría en una fecha determinada, la Empresa Operadora deberá ejecutarla en esa oportunidad; por tanto, asumirá el mayor costo que se derive de la prestación del servicio en las condiciones correspondientes al plan anterior o, en su caso, de las que correspondan al nuevo plan tarifario.”*

### **Lineamiento**

*“La Empresa Operadora únicamente podrá condicionar la aceptación de la solicitud de migración -exigiendo la cancelación de deudas pendientes o, en su caso, el otorgamiento de garantías- en cualquiera de los siguientes casos: (i) si el abonado adeuda conceptos correspondientes al plan tarifario anterior y la tarifa incluida en el plan al que se desea migrar sea mayor, de modo que se incremente el riesgo de incumplimiento de pago por parte del abonado; (ii) cuando el servicio se encuentre cortado conforme al artículo 55° de las Condiciones de Uso y; (iii) si la Empresa Operadora hubiera otorgado facilidades de pago o refinanciamiento de deuda anterior al abonado y éste hubiera incumplido con la cancelación de las respectivas cuotas.”*

## **9.2 APLICACIÓN EXTENSIVA A OTROS SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

Conforme ha sido expresado anteriormente, el ámbito de aplicación de la Resolución N° 060-2000-CD/OSIPTEL se circunscribe a los abonados del servicio de telefonía fija. No obstante ello, el TRASU considera que, en gran medida, la racionalidad que subyace en la referida norma permite la evaluación de casos –y, en su caso, la adopción de criterios resolutivos- referidos a otros servicios públicos de telecomunicaciones, tales como el de radiodifusión por cable, el de telefonía móvil, entre otros; respecto de los cuales el TRASU ha identificado una casuística en la que los temas controvertidos son similares: (i) si el usuario contrató un determinado servicio; (ii) si luego de la contratación las condiciones originales fueron modificadas y; (iii) si la Empresa Operadora no cumple con aplicar las nuevas condiciones solicitadas o lo hace en un plazo distinto al pactado o al que resultara razonable.

En estos casos, propiamente no se trata de “planes tarifarios” -en los términos de la Resolución N° 060-2000-CD/OSIPTEL- sino, genéricamente, de “paquetes” que corresponden a la prestación de otros servicios públicos de telecomunicaciones bajo distintas modalidades; cuyo proceso de contratación debe -en opinión del TRASU- desarrollarse en un marco que garantice el comportamiento diligente de las empresas operadoras de tales servicios.

En este contexto, el TRASU considera que, en tanto no sea incompatible con la naturaleza del respectivo servicio, ni las condiciones contractuales que hubieran pactado los abonados con las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones distintas a las de telefonía fija; los lineamientos referidos a migraciones también serán de aplicación en los casos que la materia controvertida sea similar.

## **10. DESARROLLO DE LINEAMIENTOS PARA RECLAMOS DE OFERTAS Y PROMOCIONES**

A través de las ofertas, descuentos y promociones en general, las empresas operadoras pueden realizar ofrecimientos de carácter temporal o permanente a los usuarios, relacionados con la contratación del acceso o la utilización de los servicios públicos de telecomunicaciones que prestan, en condiciones económicas más ventajosas a las normalmente aplicadas. Las empresas operadoras pueden establecer condiciones para la aplicación efectiva de las ofertas, descuentos y promociones.

En el ámbito de las telecomunicaciones puede distinguirse entre dos tipos de ofertas y promociones: (i) aquéllas que están referidas únicamente a la utilización de servicios, sin que se requiera aceptación previa del usuario y, (ii) otras que requieren previamente de la aceptación expresa del abonado.

A partir de la Ley de Protección al Consumidor -Decreto Legislativo N° 716°- se ha establecido la obligación de los proveedores de poner a disposición de los consumidores toda la información que sea relevante respecto de los términos y condiciones de los productos o servicios ofrecidos, de manera tal, que aquella pueda ser conocida o conocible por un consumidor razonable usando su diligencia ordinaria.

Siguiendo el criterio utilizado por INDECOPI, para determinar la relevancia de una información, es necesario atender a la posibilidad de que la omisión o la revelación de dicha información hubiera podido cambiar la decisión del usuario de adquirir o no el servicio o producto deseado.

En el caso de las ofertas y promociones se considera información relevante la referida al plazo de vigencia, descripción y características generales, precio, condiciones para su aplicación, limitaciones y/o restricciones, forma de facturación, entre otras.

En línea con lo indicado anteriormente, cabe anotar que la regulación en telecomunicaciones ha establecido un estándar más alto que las normas de protección al consumidor, a fin de evaluar si el usuario ha sido debidamente informado de los términos y condiciones de una oferta o promoción.

En efecto, de un lado, el Reglamento General de Tarifas, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 060-CD-2000/OSIPTEL, exige que las empresas operadoras publiquen sus ofertas y promociones en por lo menos un diario de amplia circulación dentro de su área de concesión, con dos días hábiles de anticipación a su entrada en vigencia, cuando menos y; de otro lado, en caso de promociones que requieren de contratación previa, las Condiciones de Uso establecen detalladamente cuál es la información mínima que debe proporcionarse al usuario antes de la contratación del servicio y cuáles son los mecanismos que acreditan dicha contratación.

En ambos supuestos, la carga de la prueba corresponde a la Empresa Operadora. Así, en el caso de las promociones que no requieren de contratación previa, la Empresa Operadora deberá acreditar que cumplió con publicar los términos y condiciones de la promoción en un diario de amplia circulación dentro de su área de concesión; lo cual implica que ésta no solamente deberá elevar al TRASU copia de la respectiva publicación, sino que, adicionalmente, deberá demostrar -de acuerdo a su nivel de lectoría- que el diario en el que hizo la publicación es uno de amplia circulación en el área de su concesión.

De otra parte, en el caso de las promociones que requieren de contratación previa, la Empresa Operadora deberá elevar el mecanismo de contratación a fin de acreditar el

hecho mismo de la contratación y, en su caso, si cumplió con proporcionar al usuario la información mínima exigida por las Condiciones de Uso.

Según se ha señalado anteriormente, es posible colegir que, en términos generales, la carga de la prueba recae en la Empresa Operadora. Sin embargo, el TRASU ha establecido que, excepcionalmente, la carga de la prueba corresponde al usuario cuando éste alega que, al momento de contratar, la Empresa Operadora le ofreció un beneficio adicional o una condición distinta a las normalmente ofertadas en el mercado.

En este contexto, el TRASU viene conociendo reclamos referidos a los siguientes conceptos: (i) incumplimiento de la Empresa Operadora de otorgar los beneficios de la promoción/oferta publicitada o contratada; (ii) aplicación de oferta/promoción distinta a la publicitada o contratada; (iii) desconocimiento de beneficios adicionales a los que normalmente corresponden a la oferta/promoción publicitada o contratada; (iv) desconocimiento de la contratación y; (v) falta de información o información errada acerca de la promoción contratada.

De acuerdo a lo señalado, en la evaluación de los recursos de apelación referidos a la aplicación de ofertas y promociones, el TRASU tiene en consideración las siguientes disposiciones:

- (i) Artículo 12° del Reglamento General de Tarifas, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 060-CD-2000/OSIPTEL, que impone a las empresas operadoras la obligación de publicar sus ofertas y promociones en por lo menos un diario de amplia circulación dentro de su área de concesión, con dos días hábiles de anticipación a su entrada en vigencia, cuando menos.
- (ii) Artículo 6° de las Condiciones de Uso, que establece que toda persona tiene derecho a recibir de la Empresa Operadora la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios; lo cual implica que la Empresa Operadora está obligada a brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa referida –entre otros supuestos- a los requisitos para acceder al servicio y, asimismo, a la posibilidad que la adquisición de los equipos que sean necesarios –así como su mantenimiento- tienen carácter opcional y, de ser el caso, pueden ser contratados a terceros distintos a la Empresa Operadora.
- (iii) Artículo 95° de las Condiciones de Uso, que establece que mediante los mecanismos de contratación las personas naturales o jurídicas, manifiestan su voluntad de solicitar o aceptar ofertas, descuentos, promociones, que requieran aceptación o solicitud previa por parte del abonado.
- (iv) Artículo 96° de las Condiciones de Uso, que establece que se consideran como mecanismo de contratación a cualquier mecanismo documentado que permita la certeza de la solicitud o aceptación de los actos, considerándose como tales: cualquier documento escrito, reproducción de audio o video, soportes informáticos o electrónicos o cualquier otro que sea previamente comunicado

por las empresas operadoras a OSIPTEL para que se implementen como mecanismo de contratación.

- (v) Artículo 98° de las Condiciones de Uso, que establece que la carga de la prueba respecto a la solicitud y/o aceptación de ofertas y promociones corresponde a la Empresa Operadora.

#### **10.1 OFERTAS Y PROMOCIONES QUE NO REQUIEREN SOLICITUD O ACEPTACIÓN PREVIA DEL USUARIO**

Conforme se ha expresado anteriormente, en el análisis de los casos referidos a la aplicación de ofertas y promociones que no requieren solicitud o aceptación previa, el TRASU evalúa si la Empresa Operadora ha realizado oportunamente la publicación en un diario de amplia circulación en el área de su concesión detallando las restricciones aplicables, a cuyo propósito considera como medios probatorios relevantes la copia de la publicación, así como la acreditación de que -de acuerdo a su nivel de lectoría- el diario elegido por la Empresa Operadora sea uno de amplia circulación.

Sin embargo, el análisis no se agota allí, sino que también comprende la evaluación de si, en efecto, la Empresa Operadora cumplió con prestar el servicio en las condiciones publicitadas, siendo por tanto necesaria -según sea el caso- la actuación de otros medios probatorios, tales como el recibo correspondiente al periodo reclamado a fin de establecer la correcta y oportuna aplicación de la tarifa; el detalle de llamadas, detalle de accesos a internet o el diagrama de tráfico que acredite el consumo facturado y/o la calidad en la prestación del servicio; la constancia de entrega y/o instalación de equipos o programas incluidos en la respectiva promoción.

En esta línea, el TRASU viene aplicando los siguientes lineamientos:

##### **Lineamiento**

*“En caso de ofertas y promociones que no requieran solicitud o aceptación previa, la Empresa Operadora se encuentra obligada a acreditar: (i) haber publicado oportunamente los términos, restricciones y condiciones de la respectiva oferta y/o promoción; (ii) que el diario donde realizó la publicación es uno de amplia circulación -de acuerdo a su nivel de lectoría- en el área de su concesión; (iii) que la prestación del respectivo servicio ha sido realizada conforme a los términos y condiciones publicitados, sea que éstos se refieran a la tarifa aplicada, a la oportunidad de su aplicación, a la calidad del servicio, a la entrega y/o instalación de equipos o programas y, en general, a cualesquiera otros contenidos en la publicación”.*

#### **10.2. OFERTAS Y PROMOCIONES QUE REQUIEREN SOLICITUD O ACEPTACIÓN PREVIA DEL ABONADO**

Con relación a los casos referidos a la aplicación de ofertas y promociones que requieren solicitud o aceptación previa, el TRASU evalúa si el usuario solicitó o aceptó determinada oferta y/o promoción y si la Empresa Operadora cumplió con informarle adecuadamente acerca de sus términos y condiciones, a cuyo

propósito considera como medios probatorios relevantes el histórico de pedidos, así como el respectivo mecanismo de contratación.

No obstante ello, el análisis también comprende la evaluación de si, en efecto, la Empresa Operadora cumplió con prestar el servicio en las condiciones que corresponden a oferta y/o promoción solicitada o aceptada por el usuario, siendo por tanto necesaria -según sea el caso- la actuación de otros medios probatorios, tales como el recibo correspondiente al periodo reclamado, a fin de establecer la correcta y oportuna aplicación de la tarifa; el detalle de llamadas, el detalle de accesos al servicio de internet o el diagrama de tráfico que acredite el consumo facturado y/o la calidad en la prestación del servicio; la constancia de entrega y/o instalación de equipos o programas incluidos en la respectiva promoción.

En esta línea, el TRASU viene aplicando los siguientes lineamientos:

#### **Lineamiento**

*“En caso de ofertas y promociones que requieran solicitud o aceptación previa del usuario, la Empresa Operadora se encuentra facultada a facturar el cargo fijo y/o el consumo que se derive de la aplicación de tales ofertas y promociones, siempre y cuando concurren las siguientes circunstancias: (i) que acredite que el usuario solicitó o aceptó la contratación de la respectiva oferta y/o promoción; (ii) que acredite haber informado oportunamente al usuario acerca de los términos, restricciones y condiciones de la oferta y/o promoción solicitada o aceptada y; (iii) que acredite que la prestación del respectivo servicio ha sido realizada conforme a los términos y condiciones de la oferta y/o promoción solicitada o aceptada, sea que tales términos y condiciones se refieran a la tarifa aplicada, a la oportunidad de su aplicación, a la calidad del servicio, a la entrega y/o instalación de equipos o programas y, en general, a cualesquiera otros contenidos que correspondan a la oferta y/o promoción solicitada o aceptada.”*

### **10.3. EL ABONADO ALEGA BENEFICIOS ADICIONALES EN UNA OFERTA O PROMOCION**

Con relación a los casos referidos a la aplicación de ofertas y promociones que requieren solicitud o aceptación previa y que el usuario alega que al momento de contratar, la Empresa Operadora le ofreció un beneficio adicional o una condición distinta a las normalmente ofertadas en el mercado, el TRASU ha establecido que si bien es cierto la carga de la prueba recae en la Empresa Operadora, en estos casos excepcionalmente, la carga de la prueba corresponde al abonado, quien deberá acreditar las condiciones más ventajosas ofrecidas por la Empresa Operadora.

En esta línea, el TRASU viene aplicando los siguientes lineamientos:

#### **Lineamiento**

*“En caso de ofertas y promociones que requieran solicitud o aceptación previa del usuario, la Empresa Operadora se encuentra facultada a facturar el cargo fijo y/o el consumo que se derive de la aplicación de tales ofertas y promociones, siempre y cuando concurren las siguientes circunstancias: (i)*

*que acredite que el usuario solicitó o aceptó la contratación de la respectiva oferta y/o promoción; (ii) que acredite haber informado oportunamente al usuario acerca de los términos y condiciones de la oferta y/o promoción solicitada o aceptada y; (iii) que acredite que la prestación del respectivo servicio ha sido realizada conforme a los términos y condiciones de la oferta y/o promoción solicitada o aceptada, sea que tales términos y condiciones se refieran a la tarifa aplicada, a la oportunidad de su aplicación, a la calidad del servicio, a la entrega y/o instalación de equipos o programas y, en general, a cualesquiera otros contenidos que correspondan a la oferta y/o promoción solicitada o aceptada.*

*Consecuentemente, los recursos de apelación que se sustentaran en la alegación del usuario respecto a la aplicación de beneficios adicionales o de condiciones distintas a las que normalmente corresponden a la oferta y/o promoción solicitada o aceptada; sólo serán declarados fundados por EL TRASU si el usuario acredita que la Empresa Operadora le ofreció o aceptó otorgarle tales beneficios o condiciones.”*

## **V. LINEAMIENTOS EN MATERIA DE QUEJAS**

### **1. EN MATERIA DE PLAZOS**

En términos generales, los lineamientos que viene aplicando el TRASU en materia de plazos, se encuentran referidos a la atención de quejas en cuya virtud los usuarios manifiestan que las empresas operadoras han infringido los plazos de resolución y/o de notificación de las resoluciones correspondientes a sus respectivos reclamos.

Sin perjuicio de lo indicado en el párrafo precedente, cabe señalar que en el análisis de las quejas, el TRASU evalúa el cumplimiento de los plazos cuya observancia corresponde, respectivamente, a las empresas operadoras y a los usuarios.

En efecto, en el marco del procedimiento de atención de reclamos se ha dispuesto que tanto las empresas operadoras como los usuarios, deben ajustar su actuación procesal al cumplimiento de los plazos previstos, en uno y otro caso, por la Directiva. Así, tratándose de las empresas operadoras, los plazos están vinculados, fundamentalmente, a la atención de reclamos, a la notificación de resoluciones y a la elevación de expedientes al TRASU y; por otro lado, en lo que concierne a los usuarios, se encuentran referidos, básicamente, a la presentación de reclamos, así como a la interposición de quejas y recursos impugnativos.

Al respecto, es relevante precisar que normativamente también se ha previsto cuáles son las consecuencias que se derivan de la infracción de los plazos cuyo cumplimiento corresponde, tanto a las empresas operadoras como a los usuarios. Conforme se analizará en el primer supuesto -el de las empresas operadoras- se ha dispuesto la aplicación del silencio administrativo positivo o, en su caso, la posibilidad que el TRASU presuma que la decisión de primera instancia ha sido reconsiderada y; en el segundo caso -el de los usuarios- el vencimiento del respectivo plazo implicará la pérdida del ejercicio de sus derechos, en la medida en que tal ejercicio se encuentra directamente condicionado a que se realice en el tiempo considerado oportuno por la norma; consecuentemente, si los derechos se ejercitan fuera del plazo previsto, no podrá acogerse a las pretensiones alegadas.



La circunstancia antes expuesta exige que los usuarios conozcan adecuadamente la información referida a los plazos que les asiste para presentar reclamos e interponer quejas y los recursos impugnativos que les corresponden en el ámbito de la Directiva. Asimismo, según se ha indicado, también implica que las empresas operadoras deben atender tales reclamos y recursos dentro de los plazos establecidos, bajo apercibimiento de que se produzcan las consecuencias antes mencionadas.

En lo que respecta a las quejas, debe indicarse que su interposición importa que el TRASU evalúe -en el curso de un procedimiento de reclamo- si han existido defectos de tramitación que supongan trasgresión a las normas procedimentales. Para ello, debe tenerse en cuenta -obligatoriamente- la documentación obrante en el expediente y, en especial, las pruebas elevadas por las empresas operadoras.

Sin embargo, si de la revisión de la documentación indicada, el TRASU advirtiera la existencia de trasgresión de plazos, emitirá su fallo considerando el incumplimiento de los mismos y no evaluará -ni considerará en la respectiva resolución- aquellas pruebas destinadas a probar la verdad de los hechos referidos por el reclamante. Ello implica que la evaluación del cumplimiento de los plazos viene a ser una suerte de examen previo al análisis de las pruebas conducentes a demostrar la veracidad de los hechos alegados por cada una de las partes.

Teniendo en consideración lo señalado anteriormente, a continuación se hace referencia a los lineamientos que viene aplicando el TRASU en materia de plazos.

#### **1.1. LINEAMIENTOS REFERIDOS A LA APRECIACIÓN DE PLAZOS CON RELACIÓN A LA FECHA DE PRESENTACIÓN DE LOS RECLAMOS**

Se trata de aquellos casos, en los que al analizarse el expediente, se advierte extemporaneidad en la presentación del reclamo.

Una primera situación se refiere a las quejas cuyo sustento radica en la trasgresión en la que habría incurrido la Empresa Operadora al haber suspendido el servicio durante la tramitación de un procedimiento de reclamo y/o al haber requerido el pago del concepto reclamado. Sin embargo, en estos casos el usuario no habría advertido que su reclamo fue presentado extemporáneamente, es decir, fuera del plazo que se señala en la Directiva.

Una segunda situación se refiere a las quejas cuyo sustento se circunscribe, precisamente, a la trasgresión en la que habría incurrido la Empresa Operadora al no haber resuelto oportunamente el reclamo interpuesto por el usuario.

En ambos supuestos el TRASU se pronuncia considerando improcedente la queja presentada. El sustento de esta decisión radica en el hecho que, en casos como los mencionados, solo procede la interposición de una queja en tanto el usuario tenga un reclamo en trámite, entendiéndose como tal solamente aquél que hubiera sido presentado dentro de los alcances de la Directiva y, por tanto, cumpliendo los requisitos de plazo establecidos en dicha norma.

Al efecto, debe advertirse que, conforme a lo establecido en el artículo 30° de la Directiva, los reclamos podrán ser presentados ante la Empresa Operadora dentro de los plazos que se detalla a continuación, salvo que la propia Empresa Operadora hubiera establecido un plazo mayor:

- (i) En caso de reclamos por facturación, hasta dos (2) meses después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto que se reclama, con la salvedad de lo indicado en el numeral 1 del artículo 18° de la Directiva.
- (ii) En caso de cobro del servicio, hasta dos meses (2) después de cobrado el concepto que se reclama o de notificado el documento donde se pretende el cobro de los montos supuestamente adeudados.
- (iii) En caso de reclamos por problemas de calidad e idoneidad o por falta de entrega del recibo o de la copia del recibo, en tanto subsista el hecho que da origen al reclamo, luego de cumplido el requisito que establece el artículo 32° de la Directiva.
- (iv) En los demás casos, en tanto subsista el hecho que da origen al reclamo.

Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, es oportuno indicar que los usuarios mantienen expedito su derecho de recurrir directamente a la vía judicial o arbitral a fin de plantear el reconocimiento de la pretensión que correspondiera a los conceptos antes mencionados.

Sobre el particular, es relevante tener en consideración que cuando se establece que un reclamo ha sido presentado extemporáneamente, carece de sentido entrar al análisis de los hechos que lo originaron, así como tampoco corresponde evaluar las pruebas actuadas; toda vez que al haberse evidenciado el incumplimiento de un requisito previo, ya no es posible realizar un examen de fondo. Si bien este criterio resolutivo ha sido cuestionado por los usuarios, debe advertirse que –en términos procedimentales- una vez vencido un plazo, la Empresa Operadora no puede optar por otro camino que no sea el de declarar su improcedencia por extemporaneidad, situación que en su momento deberá de ser confirmada por el TRASU.

Al respecto, es pertinente indicar que si bien algunas asociaciones de usuarios consideran que, en estos casos, es aplicable la norma contenida en el artículo 29° del Decreto Legislativo N° 716, a partir de la cual la acción para solicitar la devolución de los pagos hechos en exceso prescribe al año contado a partir de la fecha del pago; el TRASU no comparte dicha interpretación, toda vez que el propio Decreto Legislativo N° 716 -modificado por el Decreto Legislativo N° 807- establece en su artículo 46° que la autoridad competente para conocer de los procedimientos contenidos en dicha norma es la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI, lo que implica que el plazo de un año para reclamar solamente es de aplicación para los procedimientos referidos a materias cuyo conocimiento corresponde a la citada Comisión.

No obstante ello, cabe anotar que a la interpretación adoptada por el TRASU podría oponerse como argumento que el ámbito de aplicación del Decreto legislativo N° 716 comprende -en general- a todas las personas que adquieren,

disfrutan o utilizan como destinatarios finales productos o servicios y, por tanto, que entre éstos debería también incluirse a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones. Al respecto, el TRASU considera que cualquier duda acerca de la validez de dicha argumentación, queda despejada -a favor del criterio seguido por el TRASU- se tiene en cuenta la aplicación preferente de la norma especial frente a la general.

Efectivamente, el Decreto Legislativo N° 702, norma especial en el ámbito de las telecomunicaciones -y por tanto de aplicación preferente respecto del régimen general previsto en el Decreto Legislativo N° 716- establece en su artículo 80° que, entre otras, corresponderá a OSIPTEL la función de expedir directivas procesales para resolver los reclamos de los usuarios. Así, en el ámbito de lo establecido por el Decreto Legislativo N° 702 y por otras normas complementarias que definen el marco de su actuación, OSIPTEL -en materia de telecomunicaciones- cuenta con amplias facultades para regular sobre esa materia y, en este contexto, para expedir las directivas procesales que considere pertinentes para atender los reclamos de los usuarios; lo que implica que, válidamente, puede establecer plazos máximos para reclamar, distintos de aquellos contemplados en el régimen general previsto por el Decreto Legislativo N° 716.

En línea con lo indicado en el párrafo que antecede, debe advertirse que el ordenamiento jurídico ha establecido, de manera expresa, que la competencia para resolver reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, corresponde exclusivamente a OSIPTEL -a través del TRASU- y; que la función resolutoria asignada a OSIPTEL se sujeta a lo dispuesto en su propio Reglamento. Consecuentemente, es posible colegir que, para este tipo de reclamos, no es aplicable el procedimiento general previsto en el Decreto Legislativo N° 716.

### **Lineamiento**

*“Si del análisis de una queja se advirtiera que el reclamo al que se encuentra referida, ha sido presentado fuera de los plazos establecidos en el artículo 30° de la Directiva, el TRASU declarará improcedente dicha queja, al considerar que ha sido interpuesta en un procedimiento donde el reclamo no cumple los requisitos de presentación exigidos por la referida norma ”*

## **1.2 LINEAMIENTOS REFERIDOS A LA APRECIACIÓN DE PLAZOS CON RELACIÓN A LA EXPEDICIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA**

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° de la Directiva, la Empresa Operadora cuenta con los siguientes plazos máximos para resolver en primera instancia -y al efecto emitir la correspondiente resolución- los reclamos que le hubieran sido presentados:

- (i) Tratándose de reclamos por facturación, instalación o activación, traslado, suspensión o corte, deberán ser resueltos dentro del plazo de treinta días hábiles, contados desde el día siguiente al de su interposición ante la

Empresa Operadora. En su caso, este plazo también aplica para resolver los recursos de reconsideración que hubieran sido interpuestos.

- (ii) Tratándose de reclamos por calidad, falta de entrega o entrega tardía del recibo o falta de entrega de la facturación detallada solicitada, deberán ser resueltos dentro del plazo de tres días hábiles, contados desde el día siguiente al de su interposición en la Empresa Operadora.

De acuerdo a lo señalado, si al conocer una queja el TRASU advirtiera que la fecha de expedición de la resolución de primera instancia es posterior al vencimiento de los plazos antes indicados, declarará fundada la queja.

Finalmente, debe subrayarse que el cómputo del plazo para resolver se realiza sobre la base de días hábiles, es decir, excluyéndose sábados, domingos y feriados.

#### **Lineamiento**

*“Si del análisis de la información que obra en el expediente, el TRASU advirtiera que la resolución de primera instancia ha sido emitida con posterioridad al vencimiento de los plazos establecidos en el artículo 38° de la Directiva, declarará fundada la queja.”*

### **1.3. LINEAMIENTOS REFERIDOS A LA APRECIACIÓN DE PLAZOS CON RELACIÓN AL PLAZO PARA LA NOTIFICACIÓN**

Conforme a lo dispuesto por el artículo 26° de la Directiva, las empresas operadoras deberán notificar sus resoluciones en un plazo no mayor de diez días hábiles, contados desde su expedición. La notificación debe realizarse en la dirección donde se remiten los recibos por el servicio reclamado, o en la que el usuario hubiera señalado por escrito durante el procedimiento de reclamo.

Sobre el particular, cabe indicar 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. Solo desde que una resolución es debidamente notificada surte efectos para el usuario al que va dirigida y, por tanto, le es exigible su cumplimiento.

Si bien es cierto que la Directiva no ha regulado, expresamente, cuáles son las consecuencias que se derivan del incumplimiento de la obligación de notificar en la forma y plazo establecidos, el TRASU considera que -de haberse acreditado el incumplimiento- la resolución de primera instancia no ha sido validamente emitida y, por tanto, que su contenido no será exigible al usuario destinatario.

En lo que respecta a las quejas que conoce el TRASU, la mayoría de ellas se encuentra referida a casos en los que, si bien la resolución de primera instancia se expidió oportunamente, fue notificada fuera del plazo de diez días previsto en la Directiva. Aquí, cabe distinguir dos situaciones:

- (i) La primera de ellas se presenta cuando la resolución de primera instancia es expedida antes de los treinta días o, en su caso, de los tres días, según corresponda, pero es notificada después de los diez días, siempre que sumando ambos plazos no se exceda el plazo total de cuarenta días o de trece días, respectivamente, que la norma otorga para expedir la resolución y notificarla.

A fin de facilitar la cabal comprensión de la situación planteada, tómesese como ejemplo el caso de una resolución de primera instancia que -en el curso de un procedimiento de reclamo- es expedida el décimo segundo día y cuya notificación toma catorce días adicionales.

Conforme se podrá colegir, en el ejemplo propuesto la resolución ha sido expedida antes de los treinta días, pero se ha notificado pasados los diez días; sin embargo, sumando el total de días utilizados para expedirla y notificarla, se advierte que sumarían veintiséis días hábiles, lo cual no excede del plazo de cuarenta días.

En este caso, el TRASU considera que no ha habido infracción de plazos, toda vez que la resolución se expidió dentro del trigésimo día y fue notificada antes del cuadragésimo día, no habiéndose excedido, por tanto, el plazo total de cuarenta días con el que cuentan las empresas operadoras para resolver los reclamos por facturación y notificar la correspondiente resolución. Consecuentemente, de presentarse una queja referida a este tipo de casos, será declarada infundada.

- (ii) Una segunda situación se presenta cuando la resolución de primera instancia es expedida antes de los treinta días o de los tres días, según corresponda al tipo de reclamo, pero es notificada después de los diez días; de modo tal que sumando ambos plazos se excede el plazo total de cuarenta días o de trece días, respectivamente, con los que la Empresa Operadora cuenta para expedir la resolución y notificarla. Este supuesto es el que merece mayor atención para efectos de la evaluación de plazos que realiza el TRASU.

Efectivamente, cuando se notifica la resolución fuera del plazo que, en conjunto, tiene la Empresa Operadora para expedir su resolución y notificarla, es decir, fuera de los trece o de los cuarenta días contados desde que se interpuso el reclamo, según fuera el caso; el TRASU interpreta que existiendo solo un plazo de diez días para proceder a la notificación, en caso que ésta no se hubiera realizado en dicho término, es posible presumir que la resolución sólo pudo haber sido expedida diez días antes a la fecha en que se produjo la notificación. Consecuentemente, en estos casos será posible colegir que la supuesta fecha de expedición de la resolución se encontrará -necesariamente- fuera del plazo previsto para este fin; razón por la que, de presentarse una queja, el TRASU la declarará fundada.

Como en la situación anterior, un ejemplo permitirá graficar mejor la idea. Es el caso de una resolución de primera instancia que -en el marco de un

procedimiento de reclamo- es expedida el día décimo segundo y cuya notificación toma treinta y dos días adicionales.

En este caso, nótese que la resolución ha sido expedida mucho antes de los treinta días, pero notificada después de pasados -con exceso- los diez días, de modo tal que considerando el total de días utilizados para expedir y notificar la resolución, se advierte que sumarían cuarenta y cuatro días, es decir, más del plazo máximo de cuarenta días previsto para dichos propósitos. Consecuentemente, en una situación como la descrita el TRASU presume que habiéndose notificado la resolución el día cuarenta y cuatro, ésta tuvo que haber sido expedida -necesariamente- diez días antes, el día trigésimo cuarto -es decir, fuera del plazo de treinta días- razón por la que, de presentarse una queja, el TRASU la declarará fundada.

Al efecto, cabe mencionar que si bien en el caso propuesto podría resultar cuestionable que una resolución expedida -oportunamente- el día duodécimo, termine considerándose expedida el día trigésimo cuarto; debe entenderse que éste es el único criterio resolutivo que puede aplicar el TRASU para garantizar que, efectivamente, las empresas operadoras resuelvan oportunamente los reclamos, y no se generen incentivos para que, en la eventualidad que no se hubiera resuelto dentro del plazo establecido en la norma, se trate de convalidar dicha omisión colocándose en la resolución una fecha que de la apariencia de haber sido expedida oportunamente.

#### **Lineamiento**

*“El plazo para notificar la resolución recaída sobre un reclamo es de diez días hábiles contados desde la fecha de su expedición. Cuando la notificación se hubiera producido con posterioridad a los cuarenta días hábiles para los reclamos por facturación, instalación o activación, traslado, suspensión y corte, o con posterioridad a los trece días hábiles, para los reclamos por calidad, entrega del recibo y no entrega de la facturación detallada solicitada; el TRASU presumirá que la Empresa Operadora tomó diez días hábiles para notificar su resolución y, asimismo, que ésta fue expedida once días antes de ser notificada; lo que en ambos supuestos implica haber sido expedida fuera del plazo previsto por la Directiva para dicho propósito.*

*En estos casos, el TRASU considerará que la resolución de primera instancia fue expedida extemporáneamente y, consecuentemente, declarará fundada la queja.”*

#### **1.4. LINEAMIENTOS REFERIDOS A LOS MEDIOS PROBATORIOS UTILIZADOS EN LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS POR INFRACCIÓN DE PLAZOS**

En el caso de quejas que versan sobre el cumplimiento de plazos, reviste gran importancia la fecha de presentación del reclamo. Al efecto, el TRASU considera como fecha de presentación del reclamo, aquella que se consigna como tal en los documentos elevados por la Empresa Operadora; sin embargo, en caso dicha información no resultara consistente con lo indicado

por el usuario, será éste quien deberá acreditar la fecha de presentación de su reclamo.

A partir de lo indicado en el párrafo precedente, es posible concluir que cuando se suscite una discrepancia entre lo manifestado por el usuario y por la Empresa Operadora respecto de la fecha de notificación de la resolución de primera instancia, el TRASU deberá adoptar su decisión contrastando la idoneidad de la información contenida en los medios probatorios que, en uno y otro caso, corresponde aportar a cada una de las partes en el marco de la Directiva, los mismos que a continuación se hace referencia.

#### **1.4.1 MEDIOS PROBATORIOS EXIGIBLES A LOS USUARIOS**

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 29° de la Directiva, a fin de acreditar la fecha de presentación de su reclamo, el usuario deberá alcanzar los siguientes documentos:

- (i) Tratándose de reclamos telefónicos y personales, el usuario deberá indicar el respectivo código de reclamo o, en su caso, presentar copia del formulario que las empresas operadoras deberán llenar con los requisitos que se establecen en la Directiva, especificándose el número o código correlativo con el que se identificará el reclamo.
- (ii) Tratándose de reclamos presentados por escrito, el usuario deberá presentar una copia de su escrito de reclamo, sellado y fechado por quien lo recibió en la Empresa Operadora.

#### **1.4.2 MEDIOS PROBATORIOS EXIGIBLES A LAS EMPRESAS OPERADORAS**

Por su parte, a fin de acreditar la fecha en que fue notificada su resolución de primera instancia, la Empresa Operadora se encuentra obligada a presentar la respectiva constancia de notificación, la misma que debe reunir los requisitos detallados en el artículo 27° de la Directiva.

El artículo en referencia describe cuáles son las características que debe reunir el cargo de notificación para probar que, en efecto, dicho acto procesal fue realizado válidamente; estableciéndose, adicionalmente, que dicho cargo es la única constancia que acredita el cumplimiento de dicha obligación, por lo que deberá ser anexado al respectivo expediente.

Al respecto, debe tenerse en cuenta que según la Directiva, existen dos tipos de notificaciones, la notificación “persona a persona” y la “notificación bajo puerta”, razón por la cual dependiendo del tipo de notificación del que se trate, se evaluará la correspondiente constancia le sirve de sustento.

(i) Notificación de persona a persona

Se realiza mediante la entrega de la resolución al reclamante o a alguna otra persona capaz que se encuentre en el domicilio donde se efectúa dicho acto. La constancia de notificación que la Empresa Operadora debe alcanzar debe incluir los siguientes datos:

- ❑ El número de la resolución notificada.
- ❑ El domicilio donde se realiza la notificación.
- ❑ La fecha de entrega de la resolución notificada.
- ❑ El nombre de la persona que recibe la notificación.
- ❑ El número del documento legal de identificación de la persona que recibe la notificación.
- ❑ La firma de la persona que recibe la notificación.
- ❑ En casos que una persona diferente al usuario recibiese la notificación, se deberá consignar, además, la relación que tiene con el usuario y el número de su documento legal de identidad.

Al respecto resulta interesante señalar que tratándose de quejas por falta de respuesta al reclamo, lo relevante es determinar si, efectivamente, la Empresa Operadora cumplió con notificar la resolución de primera instancia de manera oportuna. En este orden de ideas, si la Empresa Operadora no alcanzara un cargo de notificación válido, es decir, uno que reúna los requisitos antes señalados, el TRASU considerará que el acto de notificación no ha sido debidamente acreditado y; consecuentemente, declarará fundadas las respectivas quejas, cuando del análisis de los respectivos cargos de notificación, quedara evidenciada la omisión de cualquiera de los datos contenidos en el artículo 27° a los que se ha hecho referencia líneas arriba.

(ii) Notificación bajo puerta

El artículo 27° de la Directiva también establece cuáles son los supuestos en los que procede este tipo de notificación:

- ❑ Cuando no se encontrara en el domicilio persona alguna quien pudiera entregarse la resolución.
- ❑ Cuando en el domicilio donde debe notificarse la resolución, solamente se encontraran personas legalmente incapaces, sea por tratarse de menores de edad o por adolecer de algún otro tipo de incapacidad.
- ❑ Cuando la persona que recibe la resolución se negara a proporcionar su nombre o el número de su documento legal de identificación.



- Cuando la persona que recibe la resolución se negara a firmar el cargo de notificación.

En cualquiera de las circunstancias antes descritas, el notificador enviado por la Empresa Operadora deberá notificar en el acto la respectiva resolución, echándola por debajo de la puerta principal del domicilio del reclamante, previo levantamiento del acta donde se consignará el hecho que da origen a que se notifique bajo esta modalidad, así como la fecha y hora de realización de la diligencia; las características de la fachada del inmueble signado como domicilio, a partir de las cuales pueda ser razonablemente identificado; el nombre del notificador y el número de su documento de identidad.

Elaborada el acta deberá ser suscrita por el notificador a fin de acreditar su autoría y; así levantada, será la única constancia de que, en efecto, la notificación fue realizada.

Al respecto, debe advertirse que la modalidad de notificación bajo puerta ha sido prevista como excepción a la regla de notificación personal y, por tanto, debe reservarse para aquellos casos en los que, previamente, el notificador hubiera intentado infructuosamente -por haberse presentado alguno de los supuestos previstos en el citado artículo 27°- notificar personalmente al destinatario de la resolución o a cualquier otra persona capaz que se encontrara en su domicilio.

Se trata de casos que pueden pasar desapercibidos cuando el reclamante apela, pues ello implica el reconocimiento tácito de haber recibido la notificación; sin embargo, no pasan inadvertidos cuando, precisamente, el reclamante alega no haber recibido respuesta a su reclamo. Frente a esta circunstancia, corresponde a la Empresa Operadora acreditar -a través de un acta que reúna los requisitos a los que se ha hecho referencia- que la notificación se realizó válidamente, al haberse presentado una de las situaciones objetivas que la norma prevé como justificación para el uso excepcional de esta modalidad de notificación.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, a continuación se detalla cuáles son los supuestos en los que, al haberse alcanzado actas incompletas, el TRASU resuelve declarar fundadas las respectivas quejas:

- Cuando no se hubiera consignado el nombre completo del notificador, sino tan sólo su apellido, lo que a criterio del TRASU no permite establecer indubitablemente la identificación de dicha persona.
- Cuando no se hubiera incluido los datos del notificador y/o hubieran sido consignados de manera borrosa o con caligrafía

ininteligible. Como en el caso anterior, el TRASU interpreta que dichas circunstancias no hacen posible establecer la identidad del notificador.

- ❑ Cuando no apareciera la firma del notificador y, por tanto, en opinión del TRASU no hay evidencia de que haya sido ese notificador -y no otra persona- quien levantó el acta.
- ❑ Cuando se hubiera omitido indicar cuál fue el hecho que motivó la que la notificación se efectuara bajo esta modalidad. Como consecuencia de ello, el TRASU no tiene elementos de juicio que le permita evaluar la efectiva ocurrencia de algunas de las causas objetivas previstas en la norma para validar esta modalidad de notificación y, de esta manera, descartar que la misma no esté siendo indebidamente utilizada en desmedro de los derechos de los usuarios. En esta medida, habiéndose detectado que algunos notificadores han procedido irregularmente, el TRASU exige que las circunstancias del acto de notificación sean descritas con la mayor precisión y, por tanto, no admite el uso indiscriminado de plantillas que, con frecuencia, al no ser completadas con suficiente nivel de especificidad, no garantizan que la notificación se haya llevado a cabo conforme a ley. Así, por ejemplo, expresiones genéricas como “se negó a firmar”, sin que se precise quién se negó -el reclamante o un tercero- no son consideradas válidas por el TRASU.
- ❑ Cuando se hubiera omitido consignar el número de la resolución que se procede a notificar por acta, el TRASU considera que no hay evidencia de que se haya notificado al usuario la resolución que, efectivamente, corresponde a su reclamo.
- ❑ Cuando se hubiera indicado que por encontrarse la “casa cerrada”, se tuvo que proceder a notificar la resolución bajo puerta, el TRASU considera que dicha circunstancia no justifica el empleo de esta modalidad excepcional de notificación, toda vez que lo usual es que los inmuebles se encuentren cerrados y que, de modo alguno, ello implica que alguno de sus moradores no pudiera haber recibido la notificación.
- ❑ Cuando no se hubiera consignado la hora en la que procedió a notificar bajo puerta, el TRASU considera que dicha omisión no permite refutar las alegaciones presentadas por los usuarios en el sentido que, a determinadas horas, siempre hay alguien en su domicilio con capacidad para recibir notificaciones y, por tanto, que no había razón para que la notificación no se hubiera realizado personalmente.
- ❑ Cuando se hubiera indicado que la ausencia del cliente es el hecho que da origen a notificación bajo puerta, el TRASU interpreta que dicha circunstancia no justifica el empleo de esta excepcional modalidad de notificación, toda vez que no resulta particularmente inusual que el cliente no se encuentre

en su domicilio y que, en todo caso, a partir de ello no es posible colegir que otras personas que habitan en dicho domicilio no pudieran haber recibido la notificación. En tal sentido, el TRASU considera que el supuesto correcto que habilita este tipo de notificación es que en el domicilio no se encuentre persona alguna a la que pudiera dejarse la resolución, situación que no es la que se describe.

- Cuando se hubiera indicado que la negativa del usuario a firmar el respectivo cargo ha sido el hecho que da origen a notificación bajo puerta, el TRASU interpreta que esa dicha consideración no es suficiente si no va acompañada de la identificación de la persona se habría negado a suscribir dicho cargo o, cuando menos, de una sucinta descripción de sus características y de las circunstancias en las que se habría producido tal negativa. Así, sobre la base de la experiencia acumulada, el TRASU considera que si bien podría resultar en principio justificada la práctica a partir de la cual los notificadores se limitan a marcar el recuadro del cargo de notificación que consigna la expresión “se negó a firmar”, de un tiempo a esta parte se ha venido observando que dicho proceder se ha estandarizado indiscriminadamente entre la mayoría de notificadores, lo cual vulnera el sentido de la norma -que expresamente señala que es obligación del notificador levantar un acta y no simplemente marcar un recuadro- y, eventualmente, puede afectar el derecho de los usuarios y generar incentivos para que las empresas operadoras, a través de sus notificadores, soslayen el cumplimiento de su obligación de privilegiar la notificación personal.
- Cuando se hubiera indicado que la negativa del usuario a proporcionar el número de su documento de identidad ha sido el hecho que da origen a notificación bajo puerta, el TRASU las razones indicadas en el literal anterior- también interpreta que esa dicha consideración no es suficiente si no va acompañada de la identificación de la persona se habría negado a proporcionar el número de su documento de identidad o, cuando menos, de una sucinta descripción de sus características y de las circunstancias en las que se habría producido tal negativa.
- Cuando se hubiera indicado que, en vista de no haberse encontrado persona alguna en el domicilio, se tuvo que notificar bajo puerta, el TRASU interpreta que esa dicha consideración no es suficiente si no va acompañada de una descripción detallada de las circunstancias -por ejemplo si tocó el timbre, cuántas veces, si esperó un tiempo prudencial- que llevaron al notificador a concluir que, en efecto, no había alguien en el domicilio que pudiera haber recibido la resolución; consecuentemente, el TRASU exige que en el acta de notificación se describa detalladamente toda aquella

información a partir de la cual pueda concluirse, razonablemente, que el acto de notificación se llevó a cabo conforme a lo dispuesto por el artículo 27° de la Directiva.

### **Lineamiento**

*“Si la constancia de notificación no reuniera los requisitos establecidos por el artículo 27° de la Directiva, y hubieran vencido los plazos con los que cuenta la Empresa Operadora para expedir y notificar su resolución de primera instancia, el TRASU considerará que dicha resolución no fue expedida y notificada oportunamente y; consecuentemente, declarará fundada la queja.”*

## **1.5 LINEAMIENTOS REFERIDOS A LA APLICACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO**

Conforme ha sido indicado en el acápite 1.2, el artículo 38° de la Directiva establece cuáles son -según el tipo de reclamo del que se trate- los plazos máximos con los que cuenta la Empresa Operadora para resolver en primera instancia tales reclamos.

También se ha explicado que si, como consecuencia del análisis de una queja, el TRASU advirtiera que la fecha de expedición de la resolución de primera instancia fue posterior al vencimiento de tales plazos antes indicados; de clarará fundada la queja interpuesta. Solamente en este último caso -cuando la queja ha sido fundada- es posible evaluar, adicionalmente, si corresponde la aplicación del silencio administrativo positivo al reclamo del usuario.

Sobre el particular, cabe señalar que según dispone el artículo 25° de la Directiva, la aplicación del silencio administrativo positivo supone que si la Empresa Operadora no se hubiera pronunciado oportunamente sobre el objeto del reclamo o, en su caso, sobre la reconsideración; el usuario reclamante deberá considerar aceptado su reclamo o reconsideración. Al efecto, la norma en referencia también establece que el usuario contará con un plazo de veintidós meses, contados desde la fecha en que se le debió de notificar sobre la resolución a su reclamo o recurso, para interponer un recurso de queja, solicitando se defina si era de aplicación el silencio administrativo positivo a su pretensión, sin perjuicio del derecho que tiene el usuario de recurrir a la vía judicial.

Adicionalmente, la norma bajo comentario señala que sólo en caso que la Empresa Operadora negara encontrarse en un supuesto de aplicación del silencio administrativo positivo, procederá a elevar el recurso de queja, a fin que sea el TRASU el que determine si es o no aplicable. Consecuentemente, no será exigible la obligación de elevar el recurso ante el TRASU cuando, habiendo solicitado el usuario la aplicación del silencio administrativo positivo, esta petición hubiera sido acogida por la Empresa Operadora.

Al respecto, es relevante mencionar que el artículo 186.1. de la Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que las resoluciones que se

pronuncian sobre el silencio administrativo positivo pondrán fin al procedimiento. En tal sentido, debe entenderse que si bien las resoluciones que resuelven una queja no están -en principio- destinadas a culminar con el procedimiento; excepcionalmente producirán ese efecto cuando se pronuncien declarando aplicable el silencio administrativo positivo.

Finalmente, considerando que el silencio administrativo positivo es un beneficio otorgado por la Directiva, su aplicación supone -necesariamente- que el reclamo al que está referido haya sido presentado con estricta observancia de todos los requisitos previstos en la Directiva; es decir, que se haya presentado oportunamente, cumpliendo los requisitos de admisibilidad y, además, que se encuentre referido a materias respecto de las cuales el TRASU tiene competencia.

#### **Lineamiento**

*“Si el TRASU advirtiera que un reclamo o recurso de reconsideración, a pesar de haber sido presentados cumpliendo los requisitos previstos en la Directiva, no hubieran sido resueltos oportunamente por la Empresa Operadora; declarará fundada la queja y de aplicación el silencio administrativo positivo al objeto del reclamo.”*

## **2. EN MATERIA DE SUSPENSION DEL SERVICIO**

En la generalidad de casos, los lineamientos que viene aplicando el TRASU en materia de suspensión del servicio, se encuentran referidos a la atención de quejas en cuya virtud los usuarios manifiestan que, en el transcurso de un procedimiento de reclamo, su servicio ha sido suspendido como consecuencia de la falta de pago del monto que se encuentra reclamado.

Al respecto, debe tenerse en cuenta que la Directiva regula expresamente cuáles son los derechos que le asiste al usuario durante la tramitación de su reclamo. Específicamente, en su artículo 10°, establece que las empresas operadoras no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados, al pago previo de la retribución correspondiente al objeto del reclamo. Asimismo, dispone que luego de presentado un reclamo -y mientras el procedimiento no hubiere concluido- tampoco podrán suspender la prestación del servicio, exigir el pago, resolver el contrato de abonado o incurrir en cualquier acción que infringiera el artículo 14° del Decreto Legislativo N° 716; salvo que se procedieran lícitamente a tal medida como consecuencia de hechos ajenos a la materia del reclamo, o cuando el usuario no hubiera cumplido con el pago de la parte no reclamada.

En sintonía con lo indicado en el párrafo precedente, el artículo 32° de las Condiciones de Uso, señala que la Empresa Operadora se encuentra prohibida de condicionar la atención del reclamo al pago previo del monto involucrado en el mismo y, expresamente, precisa que tampoco podrá realizar suspensiones del servicio basadas en la falta de pago de los montos implicados en el reclamo y requerir el pago de los rubros de la facturación que hubiesen sido objeto de reclamo, en tanto el procedimiento administrativo no hubiera concluido.

En este contexto, es posible colegir que cualquier suspensión del servicio basada en la falta de pago de montos que correspondieran a conceptos reclamados, podrá dar lugar a que el usuario interponga una queja a fin de poner en conocimiento del TRASU la trasgresión cometida por la Empresa Operadora.

Teniendo en consideración lo señalado anteriormente, a continuación se hace referencia a los lineamientos que viene aplicando el TRASU en materia de plazos.

## **2.1 CUANDO LA EMPRESA OPERADORA NO PRESENTA DESCARGOS**

Cuando el usuario sustentara su queja alegando la suspensión de su servicio durante la tramitación de un procedimiento de reclamo, la Empresa Operadora deberá presentar sus descargos precisando si hubo suspensión del servicio y, en su caso, cuáles fueron las causas que la motivaron.

Al efecto, es relevante señalar que el TRASU sólo considera satisfecha la obligación de presentar descargos, si además de la correspondiente explicación de los hechos, la Empresa Operadora aporta medios probatorios que sustenten dicha explicación. Así, por ejemplo, si la Empresa Operadora manifestara que en determinado periodo el servicio no fue suspendido, deberá respaldar dicha afirmación adjuntando el correspondiente reporte de suspensiones o, si alegara que la suspensión se produjo como consecuencia de la existencia de una deuda, deberá acreditarlo identificando el recibo cuya falta de pago hubiera generado la deuda y, asimismo, adjuntando el correspondiente estado de pagos y deudas.

Conforme a lo indicado, a partir de la información contenida en los descargos -incluidos los medios probatorios que le sirven de sustento- el TRASU se encuentra en aptitud de evaluar, de un lado, si el servicio fue efectivamente suspendido y, de otro lado, de ser el caso, si hubo causa válida que justificara la suspensión.

En este escenario, si la Empresa Operadora no presentara descargo alguno, el TRASU tendrá por ciertas las afirmaciones del usuario y presumirá que el servicio fue suspendido a causa de la falta de pago del monto en reclamo. Consecuentemente, declarará fundada la queja.

### **Lineamiento**

*“Cuando la queja del usuario estuviera referida a la suspensión de su servicio como consecuencia de la falta de pago de conceptos reclamados, y la Empresa Operadora no presentara descargo alguno, el TRASU tendrá por ciertas las afirmaciones del usuario; por tanto, declarará fundada la queja y ordenará la reposición del servicio.”*

## **2.2 CUANDO LA EMPRESA OPERADORA NO INDICA LA CAUSA DE LA SUSPENSIÓN**

En el acápite anterior se ha explicado por qué es relevante la presentación de descargos y, asimismo, se ha indicado cuál es criterio adoptado por el TRASU cuando tales descargos no son presentados.

A diferencia de la situación descrita en dicho acápite, en este caso la Empresa Operadora si alcanza sus descargos al TRASU, pero los circunscribe únicamente al reconocimiento de que, en efecto, hubo suspensión del servicio, sin explicar las razones que la originaron. Consecuentemente, el TRASU presumirá que el servicio fue suspendido a causa de la falta de pago del monto en reclamo, razón por la cual declarará fundada la queja.

#### **Lineamiento**

*“Cuando la queja del usuario estuviera referida a la suspensión de su servicio como consecuencia de la falta de pago de conceptos reclamados, y la Empresa Operadora se limitara a reconocer la existencia de la suspensión sin indicar las razones que la motivaron, el TRASU tendrá por ciertas las afirmaciones del usuario; por tanto, declarará fundada la queja y ordenará la reposición del servicio.”*

### **2.3 CUANDO LA EMPRESA OPERADORA MANIFIESTA QUE LA SUSPENSIÓN SE PRODUJO POR ERROR**

A diferencia del supuesto descrito en el acápite 2.2, en este caso la Empresa Operadora si incluye en sus descargos una referencia a las razones que motivaron la suspensión del servicio, precisando al efecto, que dicha suspensión se produjo por error.

Conforme se ha señalado, el TRASU evalúa la validez de las razones alegadas por la Empresa Operadora como sustento de la suspensión. Como consecuencia de su análisis, el TRASU interpreta que el error no puede ser una causa válida que exima a la Empresa Operadora de su obligación de respetar los derechos de los usuarios; de un lado, porque revela falta de diligencia y, de otro, porque su indiscriminada alegación podría encubrir la posibilidad que la Empresa Operadora utilice deliberadamente la suspensión como mecanismo para obtener el pago de la parte reclamada. Consecuentemente, en estos casos el TRASU presumirá que el servicio fue suspendido a causa de la falta de pago del monto en reclamo y, por tanto, declarará fundada la queja.

#### **Lineamiento**

*“Cuando la queja del usuario estuviera referida a la suspensión de su servicio como consecuencia de la falta de pago de conceptos reclamados, y la Empresa Operadora se limitara a reconocer que la suspensión se produjo como consecuencia de un error, el TRASU tendrá por ciertas las afirmaciones del usuario; por tanto, declarará fundada la queja y ordenará la reactivación del servicio.”*

### **2.4 CUANDO LA EMPRESA OPERADORA SEÑALA QUE LA SUSPENSIÓN SE PRODUJO POR DEUDA DE UN RECIBO ESPECIAL**

En este supuesto, la Empresa Operadora alega que la suspensión del servicio se ha producido como consecuencia de la falta de pago de conceptos incluidos en un recibo especial -distinto al reclamado- emitido válidamente al amparo de lo dispuesto por el artículo 27° de las Condiciones de Uso.

Al efecto, debe advertirse que si bien es cierto que conforme al citado artículo 27° puede, excepcionalmente, facturarse en un recibo especial -distinto al que corresponde al ciclo de facturación en que finalizó la llamada o se prestó el servicio- conceptos que no fueron facturados oportunamente; esa misma disposición supedita la emisión de recibos especiales al cumplimiento de determinados requisitos. Consecuentemente, en estos casos, el TRASU evaluará si -en sus descargos- la Empresa Operadora ha acreditado que los conceptos facturados en el recibo especial no han sido facturados previamente en los respectivos recibos ordinarios y, si el recibo especial fue efectivamente entregado al usuario dentro de los treinta días calendario contados desde la fecha de su emisión.

De acuerdo a lo expresado anteriormente, en caso que la Empresa Operadora no acreditara los hechos a los que se ha hecho referencia, el TRASU considerará ciertas las afirmaciones del usuario y por tanto, declarará fundada la queja.

#### **Lineamiento**

*“Cuando la queja del usuario estuviera referida a la suspensión de su servicio como consecuencia de la falta de pago de conceptos reclamados, y la Empresa Operadora -sin acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 27° de las Condiciones de Uso- señalara que la suspensión se produjo por no haberse cancelado una deuda contenida en un recibo especial; el TRASU declarará fundada la queja y ordenará la reactivación del servicio.”*

### **2.5 CUANDO LA EMPRESA OPERADORA ACREDITA QUE LA SUSPENSIÓN SE PRODUJO POR LA FALTA DE PAGO DE CONCEPTOS QUE NO HAN SIDO RECLAMADOS**

El artículo 51° de las Condiciones de Uso, establece diversos supuestos en los que la Empresa Operadora se encuentra facultada a suspender el servicio. Uno de ellos está referido a la situación en la que el usuario presenta un reclamo por facturación de determinados conceptos y, sin embargo, omite realizar el pago a cuenta correspondiente a los conceptos que no han sido materia de reclamo.

En este caso, transcurridos quince días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento del correspondiente recibo, la Empresa Operadora podrá, lícitamente, suspender el servicio, en la medida en que el usuario no cumplió su obligación de cancelar los conceptos que no fueron objeto de reclamo.



Consecuentemente, si la Empresa Operadora acreditara que procedió a la suspensión del servicio como consecuencia de la falta de pago de conceptos no reclamados; el TRASU declarará infundada la queja.

**Lineamiento**

*“Cuando la queja del usuario estuviera referida a la suspensión de su servicio como consecuencia de la falta de pago de conceptos reclamados, y la Empresa Operadora acreditara que la suspensión se produjo por no haberse cancelado montos correspondientes a conceptos que no han sido objeto de reclamo; el TRASU declarará infundada la queja.”*

**2.6 CUANDO LA EMPRESA OPERADORA NO ACREDITA QUE LA SUSPENSIÓN SE PRODUJO POR DEUDA**

A diferencia de la situación descrita en el acápite 2.5, en este caso la Empresa Operadora no alega que la suspensión se produjo como consecuencia de la falta de pago de conceptos que, estando incluidos en el recibo reclamado, no fueron materia de cuestionamiento; si no que, en términos genéricos, señala que dicha suspensión se originó en la existencia de deuda.

Según se ha explicado anteriormente, los descargos deben contener información y medios probatorios suficientes, a partir de los cuales el TRASU pueda evaluar el sustento de las quejas que le son elevadas. Consecuentemente, considera que la sola referencia a la existencia de una deuda -sin especificación de conceptos, periodos y/o recibos a los que está referida- no permite establecer si, en efecto, la suspensión del servicio fue justificada.

De acuerdo a ello, si la Empresa Operadora presentara información genérica o ambigua, el TRASU considerará que no es posible descartar que la suspensión del servicio se hubiera producido como consecuencia de la falta de pago de un monto reclamado y, por tanto, declarará fundada la queja.

**Lineamiento**

*“Cuando la queja del usuario estuviera referida a la suspensión de su servicio como consecuencia de la falta de pago de conceptos reclamados, y la Empresa Operadora no acreditara que la suspensión se produjo por no haberse cancelado una deuda cierta y distinta de aquella que se deriva de tales conceptos; el TRASU declarará fundada la queja y ordenará la reposición del servicio.”*

**2.7 CUANDO LA EMPRESA OPERADORA ACREDITA QUE LA DEUDA CORRESPONDE A UN RECIBO CUYO PROCEDIMIENTO DE RECLAMO CULMINÓ EN PRIMERA INSTANCIA**

En este caso, la Empresa Operadora reconoce que, efectivamente, hubo suspensión del servicio, sin embargo, alega que tal suspensión fue justificada pues el procedimiento de reclamo terminó en primera instancia, toda vez que

fue declarado infundado y no se interpuso el correspondiente recurso de apelación. Consecuentemente, al haber quedado firme la resolución de primera instancia y no haberse cancelado el monto reclamado, la Empresa Operadora se encontraba facultada para proceder de esa manera.

Conforme ya se ha mencionado, el artículo 51° de las Condiciones de Uso establece que la Empresa Operadora se encuentra facultada a suspender el servicio si el correspondiente recibo no es cancelado en la fecha de su vencimiento. Sin embargo, según se ha explicado anteriormente, si el usuario presentara reclamo y, de ser el caso, cancelara el monto correspondiente a los conceptos no reclamados, la Empresa Operadora estará impedida de suspender el servicio en tanto el procedimiento de reclamo no hubiera concluido.

El caso bajo comentario, alude al supuesto en el cual un procedimiento de reclamo ha concluido en primera instancia, al haber sido declarado infundado y no haberse interpuesto el correspondiente recurso de apelación. Consecuentemente, si el usuario no hubiera cancelado el monto que originalmente reclamado, la Empresa Operadora tendrá expedito su derecho de suspender el servicio.

En este escenario, la suspensión del servicio supone el cumplimiento previo de ciertas condiciones: (i) que la resolución de primera instancia haya sido efectivamente notificada, (ii) que desde el día siguiente a la fecha de notificación hayan transcurrido cuando menos quince días hábiles, (iii) que dentro de ese plazo no haya sido interpuesto el respectivo recurso de apelación y, (iv) que el monto originalmente reclamado no haya sido cancelado.

Por tanto, si la empresa acreditara el cumplimiento de las condiciones detalladas en el párrafo que antecede, de presentarse una queja referida al supuesto glosado, el TRASU la declarará improcedente, al considerar que no existe reclamo en trámite, pues el que existía concluyó en primera instancia.

#### **Lineamiento**

*“Cuando la queja del usuario estuviera referida a la suspensión de su servicio como consecuencia de la falta de pago de conceptos reclamados, y la Empresa Operadora acreditara que han transcurrido quince días hábiles desde que notificó la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo, sin que el usuario hubiera procedido a cancelar el monto reclamado que dejó de pagar; el TRASU declarará improcedente la queja al considerar que la resolución de primera instancia quedó firme.”*

### **2.8 CUANDO LA EMPRESA OPERADORA NO ACREDITA QUE LA DEUDA CORRESPONDE A UN RECIBO CUYO PROCEDIMIENTO DE RECLAMO CULMINÓ EN PRIMERA INSTANCIA**

En este caso, los supuestos fácticos son muy similares a los descritos en el acápite 2.7; la única diferencia viene dada por el hecho que en este escenario

la Empresa Operadora no acredita fehacientemente haber notificado su resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo del usuario.

Se trata aquí de casos en los que la Empresa Operadora no alcanza la respectiva constancia de notificación o, si lo hace, ésta no cumple los requisitos que conforme a los lineamientos expuestos en este documento- son necesarios para acreditar que, efectivamente, dicha notificación se produjo. En supuestos como el indicado, el TRASU declarará fundada la queja.

**Lineamiento**

*“Cuando la queja del usuario estuviera referida a la suspensión de su servicio como consecuencia de la falta de pago de conceptos reclamados, y la Empresa Operadora no acreditara que procedió a la suspensión por haber quedado firme la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo; el TRASU declarará fundada la queja y ordenará la reactivación del servicio.”*

**2.9 CUANDO LA EMPRESA OPERADORA SEÑALA QUE EL SERVICIO ESTUVO OPERATIVO EN EL PERIODO QUE EL USUARIO INDICA QUE ESTUVO SUSPENDIDO**

En este supuesto, la Empresa Operadora se limita a señalar que durante el periodo que el usuario indica no haber contado con el servicio, dicho servicio si estuvo operativo, omitiendo presentar documentación alguna que lo acredite. En una situación como la descrita, el TRASU presumirá que el servicio fue suspendido a causa de la falta de pago del monto en reclamo y, por tanto, declarará fundada la queja.

A fin de acreditar que el servicio estuvo operativo, la Empresa Operadora deberá adjuntar el detalle de llamadas que corresponda al periodo en que se habría suspendido el servicio.

**Lineamiento**

*“Cuando la queja del usuario estuviera referida a la suspensión de su servicio como consecuencia de la falta de pago de conceptos reclamados, y la Empresa Operadora se limitara a señalar que el servicio estuvo operativo, sin presentar prueba alguna que así lo acreditara, el TRASU tendrá por ciertas las afirmaciones del usuario; por tanto, declarará fundada la queja y ordenará la reactivación del servicio.”*

**2.10 CUANDO LA EMPRESA OPERADORA SEÑALA QUE EN LA ACTUALIDAD EL SERVICIO SE ENCUENTRA OPERATIVO, PERO OMITIÓ REFERIRSE AL PERIODO PRECISADO POR EL USUARIO**

A diferencia de la situación descrita en el acápite 2.9, en este caso la Empresa Operadora no se refiere concretamente al periodo en el que el usuario manifiesta no haber contado con el servicio, sino que se limita a señalar en la actualidad -es decir, a la fecha de presentación de sus descargos- dicho servicio se encuentra operativo. En este supuesto, dado el pronunciamiento

evasivo de la Empresa Operadora, el TRASU presumirá que el servicio fue suspendido a causa de la falta de pago del monto en reclamo y, por tanto, declarará fundada la queja.

Conforme a lo expresado, la Empresa Operadora debe referirse específicamente al periodo durante el cual el usuario manifiesta no haber contado con el servicio y, a fin de acreditar que el servicio si estuvo operativo - en ese lapso, no al momento que presenta sus descargos- deberá adjuntar el detalle de llamadas que corresponda al periodo indicado por el usuario.

### **Lineamiento**

*“Cuando la queja del usuario estuviera referida a la suspensión de su servicio como consecuencia de la falta de pago de conceptos reclamados, y la Empresa Operadora se limitara a señalar que en la actualidad el servicio se encuentra operativo, el TRASU tendrá por ciertas las afirmaciones del usuario; por tanto, declarará fundada la queja y ordenará la reactivación del servicio.”*

## **3. EN MATERIA DE REQUERIMIENTO DE PAGO**

En términos generales, los lineamientos que viene aplicando el TRASU en materia de suspensión del servicio, se encuentran referidos a la atención de quejas en cuya virtud los usuarios manifiestan que, en el curso de un procedimiento de reclamo, la Empresa Operadora le ha requerido el pago de montos referidos a los conceptos que son materia de reclamo.

Al respecto, debe tenerse en cuenta que la Directiva regula expresamente cuáles son los derechos que le asiste al usuario durante la tramitación de su reclamo. Específicamente, en su artículo 10°, establece que las empresas operadoras no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados al pago previo de la retribución correspondiente al objeto del reclamo. Asimismo, dispone que luego de presentado un reclamo -y mientras el procedimiento no hubiere concluido- tampoco podrán suspender la prestación del servicio, exigir el pago, resolver el contrato de abonado o incurrir en cualquier acción que infringiera el artículo 14° del Decreto Legislativo N° 716, salvo que se procediera lícitamente a tal medida como consecuencia de hechos ajenos a la materia del reclamo, o cuando el usuario no hubiera cumplido con el pago de la parte no reclamada.

De acuerdo a lo indicado en el párrafo precedente, el artículo 32° de las Condiciones de Uso, señala que la Empresa Operadora se encuentra prohibida de condicionar la atención del reclamo al pago previo del monto involucrado en el mismo y, expresamente, precisa que tampoco podrá realizar suspensiones del servicio basadas en la falta de pago de los montos implicados en el reclamo y requerir el pago de los rubros de la facturación que hubiesen sido objeto de reclamo, en tanto el procedimiento administrativo no hubiera concluido.

En este contexto, es posible colegir que cualquier requerimiento de pago referido a montos que correspondieran a conceptos reclamados, podrá dar lugar a que el usuario

interponga una queja a fin de poner en conocimiento del TRASU la trasgresión cometida por la Empresa Operadora.

Teniendo en consideración lo señalado anteriormente, a continuación se hace referencia a los lineamientos que viene aplicando el TRASU en materia de requerimiento de pago.

### **3.1 CUANDO LA EMPRESA OPERADORA NO PRESENTA DESCARGOS**

Cuando el usuario sustentara su queja alegando que, durante la tramitación de un procedimiento de reclamo, se le ha requerido el pago de montos correspondientes a los conceptos reclamados, la Empresa Operadora deberá presentar sus descargos precisando si realizó dicho requerimiento y, en su caso, cuáles fueron las causas que lo motivaron.

Al efecto, cabe reiterar que el TRASU sólo considera satisfecha la obligación de presentar descargos, si además de la correspondiente explicación de los hechos, la Empresa Operadora aporta medios probatorios que sustenten dicha explicación. Así, por ejemplo, si la Empresa Operadora manifestara que el requerimiento de pago estuvo referido a una deuda anterior -distinta a la que corresponde al recibo del período reclamado- deberá respaldar dicha afirmación identificando el recibo cuya falta de pago hubiera generado aquella deuda y, asimismo, adjuntará el correspondiente estado de pagos y deudas.

Conforme a lo indicado, a partir de la información contenida en los descargos incluidos los medios probatorios que le sirven de sustento, el TRASU se encuentra en aptitud de evaluar, de un lado, si efectivamente hubo requerimiento de pago y, de otro lado, de ser el caso, si dicho requerimiento tuvo su origen en una causa válida.

En esta línea argumental, según se ha explicado en otra parte de este trabajo, si la Empresa Operadora no presentara descargo alguno, el TRASU tendrá por ciertas las afirmaciones del usuario y presumirá que el requerimiento estuvo referido a la falta de pago del monto en reclamo. Consecuentemente, declarará fundada la queja.

#### **Lineamiento**

*“Cuando la queja del usuario estuviera referida al requerimiento de pago de montos que corresponden a los conceptos reclamados, y la Empresa Operadora no presentara descargo alguno, el TRASU tendrá por ciertas las afirmaciones del usuario; por tanto, declarará fundada la queja, disponiendo que carecerá de valor cualquier requerimiento de pago que la Empresa Operadora hubiera efectuado al respecto.”*

### **3.2 CUANDO LA EMPRESA OPERADORA NO INDICA LA CAUSA DEL REQUERIMIENTO**

En el acápite anterior se ha explicado por qué es relevante la presentación de descargos y, asimismo, se ha indicado cuál es criterio adoptado por el TRASU cuando tales descargos no son presentados.

A diferencia de la situación descrita en dicho acápite, en este caso la Empresa Operadora si alcanza sus descargos al TRASU, pero los circunscribe únicamente al reconocimiento de que, en efecto, hubo requerimiento de pago, sin explicar las razones que lo originaron. Consecuentemente, el TRASU presumirá que el requerimiento estuvo referido al pago de montos correspondientes a conceptos reclamados, razón por la cual declarará fundada la queja.

#### **Lineamiento**

*“Cuando la queja del usuario estuviera referida al requerimiento de pago de montos que corresponden a los conceptos reclamados, y la Empresa Operadora se limitara a reconocer la existencia del requerimiento sin indicar las razones que lo motivaron, el TRASU tendrá por ciertas las afirmaciones del usuario; por tanto, declarará fundada la queja, disponiendo que carecerá de valor cualquier requerimiento de pago que la Empresa Operadora hubiera efectuado al respecto.”*

### **3.3 CUANDO LA EMPRESA OPERADORA MANIFIESTA QUE EL REQUERIMIENTO SE PRODUJO POR ERROR**

A diferencia del supuesto descrito en el acápite 3.2, en este caso la Empresa Operadora si incluye en sus descargos una referencia a las razones que motivaron el requerimiento de pago, precisando al efecto, que dicho requerimiento se produjo por error.

Conforme se ha señalado, el TRASU evalúa la validez de las razones alegadas por la Empresa Operadora como sustento del requerimiento de pago. Como consecuencia de su análisis, el TRASU interpreta que el error no puede ser una causa válida que exima a la Empresa Operadora de su obligación de respetar los derechos de los usuarios; de un lado, porque revela falta de diligencia y, de otro, porque su indiscriminada alegación podría encubrir la posibilidad que la Empresa Operadora soslaye -deliberadamente- el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Directiva. Consecuentemente, en estos casos el Tribunal presumirá que el servicio fue suspendido a causa de la falta de pago del monto en reclamo y, por tanto, declarará fundada la queja.

#### **Lineamiento**

*“Cuando la queja del usuario estuviera referida al requerimiento del pago de montos que corresponden a los conceptos reclamados, y la Empresa Operadora se limitara a reconocer que el requerimiento se produjo como consecuencia de un error, el TRASU tendrá por ciertas las afirmaciones del usuario; por tanto, declarará fundada la queja, disponiendo que carecerá de valor cualquier requerimiento de pago que la Empresa Operadora hubiera efectuado al respecto.”*

### **3.4 CUANDO LA EMPRESA OPERADORA SEÑALA QUE EL REQUERIMIENTO SE PRODUJO POR DEUDA DE UN RECIBO ESPECIAL**

En este supuesto, la Empresa Operadora alega que el requerimiento de pago estuvo referido a conceptos incluidos en un recibo especial -distinto al reclamado- emitido válidamente al amparo de lo dispuesto por el artículo 27° de las Condiciones de Uso.

Al efecto, debe advertirse que si bien es cierto que conforme al citado artículo 27° puede, excepcionalmente, facturarse en un recibo especial -distinto al que corresponde al ciclo de facturación en que finalizó la llamada o se prestó el servicio- conceptos que no fueron facturados oportunamente; esa misma disposición condiciona la emisión de recibos especiales al cumplimiento de determinados requisitos. Consecuentemente, en estos casos, el TRASU evaluará si la Empresa Operadora ha acreditado que el requerimiento de pago estuvo, en efecto, solamente referido a los conceptos facturados en el recibo especial y, si dicho recibo ha sido emitido y entregado conforme a los requisitos establecidos en el mencionado artículo 27°.

De acuerdo a lo expresado anteriormente, en caso que la Empresa Operadora no acreditara los hechos a los que se ha hecho referencia, el TRASU considerará ciertas las afirmaciones del usuario y; por tanto, declarará fundada la queja.

#### **Lineamiento**

*“Cuando la queja del usuario estuviera referida al requerimiento de pago de montos que corresponden a los conceptos reclamados, y la Empresa Operadora -sin acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 27° de las Condiciones de Uso- señalara que el requerimiento se produjo por no haberse cancelado una deuda contenida en un recibo especial; el TRASU declarará fundada la queja, disponiendo que carecerá de valor cualquier requerimiento de pago que la Empresa Operadora hubiera efectuado al respecto.”*

### **3.5 CUANDO LA EMPRESA OPERADORA ACREDITA QUE EL REQUERIMIENTO SE ENCUENTRA REFERIDO A FALTA DE PAGO DE CONCEPTOS QUE NO HAN SIDO RECLAMADOS**

El artículo 50° de las Condiciones de Uso establece que el usuario deberá pagar los recibos emitidos por la Empresa Operadora hasta la fecha de vencimiento de los mismos. Asimismo, dispone que de no efectuarse el pago hasta esa fecha y sin perjuicio de la obligación de pago corresponde al usuario, la Empresa Operadora podrá cobrar, además, el respectivo interés; precisándose no obstante ello que, en ningún caso, podrá realizar cobros adicionales por concepto de gastos de cobranza de los recibos, sin perjuicio del derecho que le corresponda de efectuar cobros adicionales derivados de un proceso judicial.

De otro lado, la norma bajo comentario señala que los abonados del servicio telefónico fijo, podrán realizar sus pagos -sin cobro de intereses ni recargo alguno- dentro de un plazo adicional de ocho días calendario contados a partir del día siguiente de la fecha de vencimiento del respectivo recibo; a cuyo vencimiento deberán pagar, adicionalmente, el respectivo interés. Al efecto, cabe señalar que si bien la aplicación automática de este plazo adicional ha sido previsto únicamente para los abonados del servicio telefónico fijo, la norma dispone que, de considerarlo pertinente, las empresas operadoras de otros servicios públicos de telecomunicaciones también podrán establecer periodos de gracia.

En tal sentido, es posible colegir, de un lado, que en el caso de usuarios de telefonía fija, la Empresa Operadora sólo podrá requerir el pago una vez que hubiera transcurrido el plazo de ocho días calendario posteriores a la fecha de vencimiento del respectivo recibo y, de otro lado, que tratándose de usuarios de otros servicios públicos de telecomunicaciones, la Empresa Operadora podrá requerir el pago a partir del vencimiento del recibo, salvo que contractualmente se hubiera pactado un periodo de gracia.

Consecuentemente, si la Empresa Operadora acreditara que requirió el pago conforme a lo previsto en el artículo 50° de las Condiciones de Uso, el TRASU considerará que la Empresa Operadora procedió legítimamente y, por tanto, declarará infundada la queja.

#### **Lineamiento**

*“Cuando la queja del usuario estuviera referida al requerimiento de pago de montos que corresponden a los conceptos reclamados, y la Empresa Operadora acreditara que el requerimiento estuvo referido al pago de una deuda referida a conceptos distintos a los reclamados; el TRASU declarará infundada la queja.”*

### **3.6 CUANDO LA EMPRESA OPERADORA NO ACREDITA QUE EL REQUERIMIENTO SE PRODUJO POR DEUDA**

A diferencia de la situación descrita en el acápite 3.5, en este caso la Empresa Operadora no alega que el requerimiento se produjo como consecuencia de la falta de pago de conceptos que, estando incluidos en el recibo reclamado, no fueron materia de cuestionamiento; si no que, en términos genéricos, señala que dicho requerimiento se originó en la existencia de deuda.

Según se ha explicado anteriormente, los descargos deben contener información y medios probatorios suficientes, a partir de los cuales el TRASU pueda evaluar el sustento de las quejas que le son elevadas. Consecuentemente, considera que la sola referencia a la existencia de una deuda -sin especificación de conceptos, períodos y/o recibos a los que está referida- no permite establecer si, en efecto, el requerimiento de pago fue justificado.



De acuerdo a ello, si la Empresa Operadora presentara información genérica o ambigua, el TRASU considerará que no es posible descartar que el requerimiento se hubiera producido como consecuencia de la falta de pago de un monto reclamado y, por tanto, declarará fundada la queja.

### **Lineamiento**

*“Cuando la queja del usuario estuviera referida al requerimiento de montos que corresponden a los conceptos reclamados, y la Empresa Operadora no acreditara la existencia de la deuda que habría generado el requerimiento; el TRASU declarará fundada la queja, disponiendo que carecerá de valor cualquier requerimiento de pago que la Empresa Operadora hubiera efectuado al respecto.”*

### **3.7 CUANDO LA EMPRESA OPERADORA ACREDITA QUE LA DEUDA CORRESPONDE A UN RECIBO CUYO PROCEDIMIENTO DE RECLAMO CULMINÓ EN PRIMERA INSTANCIA**

En este caso, la Empresa Operadora reconoce que, efectivamente, hubo requerimiento de pago, sin embargo, alega que tal suspensión fue justificada pues el procedimiento de reclamo terminó en primera instancia, toda vez que fue declarado infundado y no se interpuso el correspondiente recurso de apelación; consecuentemente, al haber quedado firme la resolución de primera instancia y no haberse cancelado el monto reclamado, se encontraba facultada para proceder con la suspensión.

Conforme se ha mencionado en el acápite 3.5, el artículo 50° de las Condiciones de Uso establece en qué supuestos la Empresa Operadora se encuentra facultada a requerir el pago si el correspondiente recibo no es cancelado en la fecha de su vencimiento. Sin embargo, según se ha explicado anteriormente, si el usuario presentara reclamo y, de ser el caso, cancelara el monto correspondiente a los conceptos no reclamados, la Empresa Operadora se encuentra impedida de requerir el pago del monto que correspondiera a tales conceptos, en tanto el procedimiento de reclamo no hubiera concluido.

El caso bajo comentario, alude al supuesto en el cual un procedimiento de reclamo ha concluido en primera instancia, al haber sido declarado infundado y no haberse interpuesto el correspondiente recurso de apelación. Consecuentemente, si el usuario no hubiera cancelado el monto que fue originalmente reclamado, la Empresa Operadora tendrá expedito su derecho requerirle el pago.

En este escenario, el requerimiento de pago supone el cumplimiento previo de ciertas condiciones: (i) que la resolución de primera instancia haya sido efectivamente notificada, (ii) que desde el día siguiente a la fecha de notificación hayan transcurrido cuando menos quince días hábiles, (iii) que dentro de ese plazo no haya sido interpuesto el respectivo recurso de apelación y, (iv) que el monto originalmente reclamado no haya sido cancelado.

Por tanto, si la empresa acreditara el cumplimiento de las condiciones detalladas en el párrafo que antecede, de presentarse una queja referida al supuesto glosado, el TRASU la declarará improcedente, al considerar que no existe reclamo en trámite, pues el que existía concluyó en primera instancia.

#### **Lineamiento**

*“Cuando la queja del usuario estuviera referida al requerimiento de pago de montos que corresponden a los conceptos reclamados, y la Empresa Operadora acreditara que han transcurrido quince días hábiles desde que notificó la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo, sin que el usuario hubiera procedido a cancelar el monto reclamado que dejó de pagar; el TRASU declarará improcedente la queja al considerar que la resolución de primera instancia quedó firme.”*

### **3.8 CUANDO LA EMPRESA OPERADORA NO ACREDITA QUE LA DEUDA CORRESPONDE A UN RECIBO CUYO PROCEDIMIENTO DE RECLAMO CULMINÓ EN PRIMERA INSTANCIA**

En este caso, los supuestos fácticos son muy similares a los descritos en el acápite 3.7; la única diferencia viene dada por el hecho que en este escenario la Empresa Operadora no acredita -fehacientemente- haber notificado su resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo del usuario.

Se trata aquí de casos en los que la Empresa Operadora no alcanza la respectiva constancia de notificación o, si lo hace, ésta no cumple los requisitos que conforme a los lineamientos ampliamente expuestos en otra parte de este documento- son necesarios para acreditar que, efectivamente, dicha notificación se produjo. En supuestos como el indicado, el TRASU declarará fundada la queja.

#### **Lineamiento**

*“Cuando la queja del usuario estuviera referida al requerimiento de pago de montos que corresponden a los conceptos reclamados, y la Empresa Operadora no acreditara que procedió a la suspensión por haber quedado firme la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo; el TRASU declarará fundada la queja y ordenará la reposición del servicio.”*

## **4. EN MATERIA DE INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES**

De conformidad con lo establecido por el artículo 48° de la Directiva, en cualquier estado del procedimiento el usuario podrá interponer una queja contra la Empresa Operadora, si es que ésta no hubiera ejecutado lo dispuesto mediante resolución que hubiera quedado firme, a cuyo propósito el usuario deberá adjuntar copia de la referida resolución.

Al efecto, debe tenerse en consideración que las resoluciones que hubieran quedado firmes son aquellas contra las cuales ya no cabe la interposición de recurso alguno por no haber sido impugnadas dentro del plazo.

En el caso de las resoluciones de primera instancia, sea que resolvieran un reclamo o un recurso de reconsideración, se trata de actos administrativos definitivos, pues cierran una instancia y se pronuncian sobre el fondo. Si bien no causan estado porque no agotan la vía administrativa, pueden convertirse en firmes si no son impugnadas en el plazo de quince días hábiles desde que fueran notificadas al usuario.

De otro lado, en el caso de las resoluciones expedidas por el TRASU en vía de apelación, se trata de resoluciones que causan estado, pues agotan la vía administrativa, lo que significa que -en ese ámbito- ya no es posible interponer recurso alguno y, por tanto, existe cosa decidida. Sin embargo, dado que las resoluciones que ponen fin al procedimiento administrativo pueden ser impugnadas ante el Poder Judicial mediante la acción contenciosa-administrativa a que se refiere el Artículo 148° de la Constitución Política del Estado, las resoluciones del TRASU sólo quedarán firmes cuando hubiera vencido el plazo para impugnarlas judicialmente.

Sobre la demanda contencioso administrativa, es pertinente recordar que se interpone contra el acto o la resolución de la administración que pone fin al procedimiento, a fin que se declare su invalidez o ineficacia. La admisión de la demanda no interrumpe la ejecución del acto administrativo, sin perjuicio de que pudiera iniciarse un proceso cautelar.

En este escenario, a fin de definir el contenido de la queja que se presenta, debe indicarse que los usuarios suelen interponer quejas cuando consideran que no se viene cumpliendo una resolución que ha quedado firme, ya sea de primera o de segunda instancia.

En estos casos la finalidad es denunciar este hecho a fin de que el TRASU dicte las medidas correspondientes para hacer efectivo el cumplimiento de la resolución. Adicionalmente, es pertinente señalar que este tipo de trasgresión ha sido expresamente contemplada como infracción en el artículo 43° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo N° 002-99-CD-OSIPTEL; disponiéndose que la empresa que incumpliera dolosamente las resoluciones del TRASU, incurrirá en infracción grave.

Teniendo en consideración lo señalado anteriormente, a continuación se hace referencia a los lineamientos que viene aplicando el TRASU en materia de incumplimiento de resoluciones.

#### **4.1 CUANDO LA EMPRESA OPERADORA NO DEVUELVE EL MONTO RECLAMADO, A PESAR DE HABERSE DECLARADO FUNDADO EL RECURSO DE APELACIÓN**

Se trata del caso del usuario que ha presentado un reclamo por facturación y que, no obstante ello, ha cancelado el íntegro del recibo, incluido el monto que corresponde a los conceptos reclamados. Luego, dicho reclamo es declarado infundado por la Empresa Operadora y, posteriormente, interpuesto el respectivo recurso de apelación, es declarado fundado por el TRASU.

Sobre el particular, el artículo 11° de la Directiva establece que cuando los reclamos por facturación sean declarados fundados, las empresas operadoras dejarán sin efecto la facturación del monto reclamado y reconocerán, de ser el caso, los intereses devengados desde la fecha en que se hubiera efectuado el pago del monto reclamado hasta el momento que se realice la devolución, o se ponga a disposición del usuario el monto pagado. Sin perjuicio de ello, cabe anotar que la norma bajo comentario también establece que las devoluciones a cargo de las empresas operadoras, serán deducidas en el recibo siguiente, o en su defecto, deberá acordarse o determinarse el mecanismo de devolución.

En atención a lo señalado, habiendo el usuario cancelado en su oportunidad una suma mayor a la que finalmente estaba obligado -por haberse declarado fundado el recurso de apelación correspondiente a su reclamo por facturación- la Empresa Operadora deberá proceder a la inmediata devolución del monto que correspondiera al concepto reclamado.

#### **Lineamiento**

*“Cuando la Empresa Operadora no cumpliera con realizar las devoluciones dispuestas por el TRASU, al haberse declarado fundado el recurso de apelación interpuesto por el usuario; el TRASU declarará fundada la respectiva queja, y otorgará a la Empresa Operadora el plazo de tres días a fin que devuelva dicho monto al usuario o le indique si procederá a su deducción en el recibo siguiente, bajo apercibimiento de proceder de conformidad con el Reglamento General de Infracciones y Sanciones.*

#### **4.2 CUANDO LA EMPRESA OPERADORA DECLARA FUNDADO Y EL USUARIO SOLICITA LA DEVOLUCIÓN ANTES DE LA EMISIÓN DEL SIGUIENTE RECIBO**

En este caso, también se trata del usuario que ha presentado un reclamo por facturación y que, no obstante ello, ha cancelado el íntegro del recibo, incluido el monto que corresponde a los conceptos reclamados.

Sin embargo, a diferencia de la situación descrita en el acápite 4.1, en este supuesto es la propia Empresa Operadora la que ha declarado fundado el reclamo en primera instancia y, por tanto, ha reconocido que el usuario efectuó un pago mayor al que le correspondía.

Conforme se ha indicado, el artículo 11° de la Directiva establece que las devoluciones a cargo de las empresas operadoras, serán deducidas en el recibo siguiente, o en su defecto, deberá acordarse o determinarse el mecanismo de devolución. A partir de ello, es posible colegir que, al haberse establecido normativamente que las devoluciones se realizan -en principio- mediante deducciones en siguiente recibo; la Empresa Operadora no se encuentra obligada a efectuar devoluciones antes de la fecha de emisión de dicho recibo.

En este contexto, si el usuario solicitara la devolución del monto reclamado antes de la fecha de emisión del siguiente recibo, el TRASU declarará infundada la queja.

**Lineamiento**

*“Cuando la Empresa Operadora hubiera declarado fundado el reclamo de usuario, y éste solicitara la devolución del monto que corresponde a los conceptos reclamados, el TRASU declarará infundada la queja, si ésta hubiera sido interpuesta con anterioridad a la fecha de emisión del recibo inmediatamente posterior a la fecha de expedición de la resolución de primera instancia.”*

**4.3. CUANDO LA EMPRESA OPERADORA NO CUMPLE LA RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL, NI ELEVA LA QUEJA INTERPUESTA**

Este supuesto describe la situación del usuario que ha presentado un reclamo por facturación y que, no obstante ello, ha cancelado el íntegro del recibo, incluido el monto que corresponde a los conceptos reclamados. Luego, dicho reclamo es declarado infundado por la Empresa Operadora y, posteriormente, interpuesto el respectivo recurso de apelación, es declarado fundado por el Tribunal.

Sucedo, sin embargo, que la Empresa Operadora no realiza devolución alguna y, como consecuencia de ello, el usuario interpone una queja, la misma que no es elevada oportunamente al Tribunal.

Al respecto, cabe señalar que el supuesto detallado anteriormente, ha sido expresamente previsto en la Directiva. Efectivamente, de una lado, el artículo 50° establece que, una vez interpuesta la queja, la Empresa Operadora deberá elevarla al TRASU en un plazo no mayor de siete días hábiles y, de otro lado, el artículo 52° dispone que si la Empresa Operadora incumpliera dicha obligación; el usuario podrá presentar al TRASU copia del cargo de recepción correspondiente a la queja presentada en la Empresa Operadora, adjuntando al efecto la documentación sustentatoria.

En esta circunstancia, el TRASU resolverá la queja sobre la base de las afirmaciones del usuario y de la documentación que éste hubiera alcanzado.

**Lineamiento**

*“Cuando la Empresa Operadora no cumpliera con realizar las devoluciones dispuestas por el TRASU, al haberse declarado fundado el recurso de apelación interpuesto por el usuario, y tampoco elevara la queja que éste hubiera interpuesto; el TRASU la declarará fundada en base a la documentación que le hubiera sido alcanzada, y otorgará a la Empresa Operadora el plazo de tres días a fin que devuelva dicho monto al usuario o le indique si procederá a su deducción en el recibo siguiente, bajo apercibimiento de proceder de conformidad con el Reglamento General de Infracciones y Sanciones.”*

#### **4.4. CUANDO LA EMPRESA OPERADORA DECLARA FUNDADO EL RECLAMO Y NO EMITE LA NOTA DE CRÉDITO A LA QUE SE REFIERE LA RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA**

Aquí se alude al caso de un reclamo por facturación que ha sido declarado fundado en primera instancia, habiendo dispuesto la propia Empresa Operadora la emisión de una nota de crédito a fin de hacer efectiva la devolución.

Al efecto, cabe señalar que la situación ha sido descrita en el último párrafo del artículo 11° de la Directiva, el mismo que -según se ha explicado en otra parte del documento- permite que las devoluciones a cargo de las empresas operadoras puedan realizarse, adicionalmente, a través de mecanismos distintos a su deducción en el siguiente recibo.

En este contexto, si la resolución de primera instancia hubiera dispuesto que la devolución se realizará a través de la emisión de una nota de crédito y, a pesar de ello, la Empresa Operadora no efectuara dicha emisión; el TRASU declarará fundada la respectiva queja y dispondrá que la Empresa Operadora emita la nota de crédito correspondiente.

##### **Lineamiento**

*“Cuando la Empresa Operadora hubiera declarado fundado un reclamo por facturación y, al efecto, hubiera dispuesto en su resolución que la devolución se efectúe a través de una nota de crédito que, sin embargo, luego no emite; el TRASU declarará fundada la respectiva queja, y dispondrá que la Empresa Operadora proceda a la emisión de la nota de crédito correspondiente.”*

#### **4.5 CUANDO LA EMPRESA OPERADORA DECLARA FUNDADO EL RECLAMO Y NO REALIZA DEVOLUCIÓN ALGUNA AL NO HABERSE CANCELADO EL CONCEPTO RECLAMADO**

Este caso, describe la situación del usuario que presenta un reclamo por facturación, sin cancelar el monto correspondiente al concepto reclamado, y la Empresa Operadora resuelve declararlo fundado. Consecuentemente, en este supuesto -en la medida en que no hubo pago previo- la Empresa Operadora no se encuentra obligada a realizar devolución.

De acuerdo a lo indicado, es posible colegir que, en este supuesto, solamente será de aplicación la parte pertinente del artículo 11° de la Directiva que dispone que en los casos de reclamos por facturación que se declaren fundados, las empresas operadoras dejarán sin efecto la facturación del monto reclamado.

La racionalidad de esta interpretación es evidente: si nunca se canceló el importe correspondiente al concepto reclamado, no hay devolución que pueda ser exigible; sin embargo, el TRASU considera oportuno hacer explícito el criterio resolutivo adoptado al respecto, pues muchos usuarios alegan -errónea

e indistintamente- la aplicación global del artículo 11° de la Directiva, sea que hubieran o no cancelado el monto correspondiente al concepto reclamado.

**Lineamiento**

*“Cuando la Empresa Operadora hubiera declarado fundado un reclamo por facturación, y el usuario -a pesar de no haber cancelado el monto correspondiente al concepto reclamado- interpusiera una queja solicitando su devolución; el TRASU declarará infundada la queja.”*

**4.6 CUANDO LA QUEJA POR INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA VIENE POR CARGO, PERO RECLAMANTE NO ALCANZA COPIA DE DICHA RESOLUCIÓN**

En este caso, la Empresa Operadora no cumple los términos de la resolución de primera instancia que declara fundado el reclamo; interpuesta la queja, la empresa no la eleva al TRASU, ante lo cual el usuario presenta el respectivo cargo, pero no adjunta la correspondiente documentación sustentatoria.

Según se ha indicado en otra parte, en estos casos resulta de aplicación el artículo 52° de la Directiva, que permite al usuario presentar al TRASU copia del cargo de recepción de la queja que interpusiera ante la Empresa Operadora, a la cual deberá acompañar documentación sustentatoria.

De la revisión de la disposición contenida en el artículo 48° de la Directiva –que establece para el caso de quejas por incumplimiento de resolución que el usuario deberá adjuntar copia de la resolución incumplida- es posible concluir que la “documentación sustentatoria” a la que se refiere el artículo 52° consiste, precisamente, en la copia de la resolución que el usuario señala no ha sido cumplida.

En este escenario, si el usuario no adjunta copia de la resolución, el TRASU no tiene cómo establecer certeramente si, en efecto, la Empresa Operadora ha incumplido los términos contenidos en la referida resolución; por tanto, declarará infundada la queja, quedando expedito el derecho del usuario de interponer una nueva queja, ésta vez, adjuntando la respectiva resolución.

**Lineamiento**

*“Cuando la queja estuviera referida al incumplimiento de la resolución de primera instancia, y la Empresa Operadora no cumpliera con elevarla al TRASU; el usuario podrá presentar copia del cargo que acredite la presentación de la queja en primera instancia, acompañando al efecto copia de la resolución cuyo incumplimiento alega. No obstante ello, si el usuario omitiera adjuntar copia de la resolución de primera instancia, el TRASU declarará infundada la queja, al no contar con la documentación necesaria para establecer si, en efecto, la Empresa Operadora incumplió la resolución de primera instancias; quedando expedito el derecho del usuario de interponer una nueva queja adjuntando copia de la citada resolución.”*

#### **4.7 CUANDO LA EMPRESA OPERADORA DECLARA FUNDADO EL RECLAMO Y, SIN EMBARGO, PRETENDE COBRAR EL IMPORTE CORRESPONDIENTE AL CONCEPTO RECLAMADO**

Este caso, describe la situación del usuario que presenta un reclamo por facturación, sin cancelar el monto correspondiente al concepto reclamado, y la Empresa Operadora resuelve declararlo fundado. No obstante ello, por error, luego pretende cobrar el importe correspondiente al concepto reclamado.

En este supuesto, es posible colegir, conforme a la parte pertinente del artículo 11° de la Directiva, que si el reclamo por facturación ha sido declarado fundado, la Empresa Operadora no tiene derecho a cobrar el importe que corresponda al concepto reclamado y; por tanto, deben abstenerse de requerir al usuario el pago de dicho importe.

##### **Lineamiento**

*“Cuando la Empresa Operadora hubiera declarado fundado un reclamo por facturación, no podrá cobrar el monto que corresponda a los conceptos reclamados; consecuentemente, si pretendiera cobrar dicho monto, el TRASU declarará fundada la respectiva queja, disponiendo que la Empresa Operadora deje sin efecto cualquier acción de cobranza que hubiera iniciado.”*

#### **5. EN MATERIA DE COMPETENCIA DEL TRIBUNAL**

Conforme a la Directiva, la de queja es un mecanismo previsto para que el usuario pueda reclamar ante cualquier trasgresión normativa que se presentara durante un procedimiento de reclamo

Esta afirmación supone que para que exista un recurso de queja deben cumplirse determinados requisitos vinculados tanto a la materia del reclamo, como al contenido mismo de la queja.

En efecto, en lo que respecta al reclamo, la queja debe estar referida a un procedimiento de reclamo interpuesto conforme a los términos establecidos en la Directiva. Esto significa que debe contar con los siguientes requisitos:

- (i) Encontrarse referida a la trasgresión de normas procesales dentro de un reclamo en trámite, salvo los casos de incumplimiento de resolución.
- (ii) Tratarse de un reclamo interpuesto dentro de los plazos establecidos en el artículo 30° de la Directiva. Tratarse de un reclamo interpuesto por alguna de las materias señaladas en el artículo 18° de la Directiva.

De otro lado, la queja debe contar con los siguientes requisitos:

- (i) Ser interpuesta contra la primera instancia, conforme lo indicado en el artículo 50° de la Directiva, que señala que el TRASU será el encargado de resolver las queja que se interpongan contra la primera instancia administrativa de las empresas operadoras.



- (ii) Versar sobre alguno de los temas siguientes:
- ❑ Defectos de tramitación, que supongan paralización o infracción de plazos establecidos.
  - ❑ Cualquier otra trasgresión normativa durante la tramitación del reclamo.
  - ❑ No ejecución de lo dispuesto mediante resolución que hubiere quedado firme.
  - ❑ Solicitud de la aplicación del silencio administrativo positivo, de conformidad a lo dispuesto en el numeral 1) del artículo 25° de la Directiva.

En algunos casos, se aprecia, de la documentación obrante en el expediente que la interposición de la queja no cumple los requisitos antes mencionados. En estos casos, nos encontramos ante un supuesto en el cual el TRASU carece de competencia para conocer en vía de queja pedidos diferentes a los indicados. Consecuentemente, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 427° del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria, se procede a declarar la improcedencia de la queja presentada.

Entre los casos que se ha venido presentando figuran los siguientes:

#### **5.1 FALTA DE COMPETENCIA EN LA MATERIA DE LA QUEJA**

Se trata del caso en que la queja presentada por el usuario, versa sobre un aspecto que no está comprendido dentro del Artículo 48° de la Directiva, que según esta norma deben ser los defectos de tramitación, que supongan paralización o infracción de los plazos establecidos, cualquier otra trasgresión normativa durante la tramitación del reclamo, o por no ejecutar lo dispuesto mediante resolución que hubiere quedado firme.

Esta circunstancia se presenta usualmente cuando el usuario experimenta insatisfacción en el servicio por motivos ajenos a la materia sobre la que debe versar una queja, pero aún así decide presentarla al considerar que el TRASU debe tomar conocimiento del hecho. Ejemplos de ello se presentan cuando el usuario se queja porque indica que no le ha sido bloqueado algún servicio o porque no puede cancelar su contrato. En estos casos, no se denuncia una trasgresión normativa, durante un procedimiento de reclamo y; por tanto, el TRASU carece de competencia para conocer en vía de queja pedidos diferentes a los indicados, por lo que declarará improcedente la queja presentada.

##### **Lineamiento**

*“Las quejas presentadas por causas diferentes a las enumeradas en el artículo 48° de la Directiva, serán declaradas improcedentes por el TRASU.”*

#### **5.2 FALTA DE COMPETENCIA EN LA MATERIA DEL RECLAMO**

Se trata del caso de una queja presentada por el usuario referida a un reclamo que versa sobre un aspecto distinto a los señalados en el artículo 18° de la Directiva.

Esta circunstancia se presenta cuando el usuario considera equivocadamente una materia como susceptible reclamo, por lo que luego de reclamarla se queja por considerar que se ha transgredido una norma de procedimiento.

En estos casos, el TRASU carece de competencia para conocer en vía de queja, un pedido que si bien reúne formalmente los requisitos de una queja, se encuentra referido a una materia que no es considerada como reclamable conforme a la Directiva, por lo tanto declarará improcedente la queja presentada.

Un ejemplo de este tipo de casos lo constituyen las solicitudes de indemnización presentadas por los usuarios cuando consideran que la Empresa Operadora les ha causado algún daño por la ineficiente prestación de su servicio. En estos casos, al no recibir respuesta oportuna a su solicitud de indemnización muchas veces presentan queja por trasgresión al procedimiento. Sin embargo, no siendo aplicable la Directiva a los pedidos de indemnización, el TRASU tampoco será competente para conocer quejas presentadas al respecto.

#### **Lineamiento**

*“Las quejas presentadas respecto de pedidos que no sean considerados materia de reclamo conforme a los supuestos enumerados en el artículo 18° de la Directiva, serán declaradas improcedentes.”*

### **5.3. IMPROCEDENTE POR REFERIRSE A UN RECLAMO EXTEMPORÁNEO**

Se trata del caso de una queja presentada por el usuario, referida a un reclamo que fue presentado extemporáneamente.

El artículo 30° de la Directiva señala que los reclamos podrán ser presentados, para ser resueltos por la Empresa Operadora en primera instancia:

- (i) En el caso de reclamos por facturación, hasta dos (2) meses después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto que se reclama, con la salvedad de lo indicado en el numeral 1 del artículo 18° de la Directiva.
- (ii) En el caso de cobro del servicio, hasta dos meses (2) después de cobrado el concepto que se reclama o de notificado el documento donde se pretende el cobro de los montos supuestamente adeudados.
- (iii) En el caso de reclamos por problemas de calidad e idoneidad o por falta de entrega del recibo o de la copia del recibo, en tanto subsista el hecho que da origen al reclamo, luego de cumplido el requisito de reporte que se establece en el artículo 32 de la Directiva.
- (iv) En los demás casos, en tanto subsista el hecho que da origen al reclamo.

Conforme a la norma citada, los usuarios deben respetar el plazo para reclamar, por lo que cuando el usuario reclamante interpone su reclamo fuera del plazo establecido, luego no puede invocar legítimamente el cumplimiento de normas de procedimiento frente a un reclamo que se interpuso precisamente sin respetar éstas mismas normas.

En estos casos el TRASU declarará improcedente la queja presentada por encontrarse referida a un reclamo que no fue interpuesto conforme a la Directiva.

**Lineamiento:**

*“Las quejas referidas a reclamos presentados extemporáneamente contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30° de la Directiva, serán declaradas improcedentes.”*

**5.4. IMPROCEDENTE PORQUE YA SE DECLARÓ EL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO**

Se trata de casos en los que el usuario alcanza al TRASU una copia de su queja donde solicita la aplicación del silencio administrativo positivo, alegando que la Empresa Operadora no ha cumplido con elevarla.

De conformidad con el Artículo 25° de la Directiva, el usuario reclamante puede interponer un recurso de queja, solicitando la aplicación el silencio administrativo positivo a su pretensión y, en el caso que la Empresa Operadora acoja esta pretensión, no será exigible la obligación de elevar el recurso ante el Tribunal.

En el supuesto que se describe, la Empresa Operadora ha acogido la pretensión del usuario reclamante, con relación a la aplicación del silencio administrativo positivo, dándole la procedencia a su reclamo. En tal sentido, no se requería elevarlo, ni resulta el TRASU competente para emitir pronunciamiento sobre un aspecto que ya fue resuelto favorablemente para el usuario reclamante.

**Lineamiento**

*“Las quejas presentadas al TRASU solicitando la aplicación el silencio administrativo positivo, cuando ya la Empresa Operadora hubiere procedido a la declaración del mismo conforme a lo dispuesto en el artículo 25° de la Directiva, serán declaradas improcedentes.”*

**5.5. IMPROCEDENTE POR PRESENTARSE EL RECLAMO POR FAX**

Conforme al artículo 29° de Directiva, los usuarios deben respetar el plazo y las formalidades para interponer sus reclamos, esto significa que deberán interponerlos personalmente o por escrito en las oficinas determinadas en el procedimiento interno de la Empresa Operadora. Adicionalmente, se prevé que también podrá interponerse el reclamo telefónicamente, de manera verbal, lo que no incluye el envío de fax, salvo que la Empresa Operadora lo hubiera

consentido expresamente y que, al efecto, hubiera procedido a señalar un número de fax.

En el presente caso se aprecia que el usuario reclamante interpone su reclamo por fax, cuando la Empresa Operadora no ha aprobado dicha modalidad, ni asignado un número de fax para dicho efecto.

En tal sentido, el reclamo se habría interpuesto sin observar las formalidades requeridas, habiendo la Empresa Operadora desconocido el hecho, no pudiendo por tanto el usuario reclamante invocar legítimamente el cumplimiento de normas de procedimiento frente a un reclamo que se interpuso precisamente sin respetar éstas mismas normas.

Al no existir un reclamo debidamente presentado, no existiría procedimiento en trámite que sustente la interposición de la queja interpuesta, por lo que ésta será declarada improcedente, de conformidad con el artículo 427° del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria.

#### **Lineamiento**

*“Las quejas referidas a reclamos presentados por fax, en los casos en los que la Empresa Operadora no hubiere habilitado un número de fax conforme al artículo 29° de la Directiva, serán declaradas improcedentes.”*

### **5.6. IMPROCEDENTE PORQUE NO FUE DEJADA LA QUEJA EN LA EMPRESA**

Es el caso en el que la queja no se presenta ante la Empresa Operadora para que lo eleve al TRASU, sino directamente al TRASU. Al efecto, debe advertirse que sólo en caso que la Empresa Operadora no cumpliera con elevar el expediente, el usuario reclamante -de conformidad con el artículo 52° de la Directiva- podrá presentar al TRASU copia del cargo de recepción de la queja recibida por la Empresa Operadora, al cual deberá acompañar documentación sustentatoria.

Una vez presentada la documentación a la que se refiere el párrafo anterior, el TRASU deberá proceder a resolver la queja sobre la base de las afirmaciones del usuario reclamante y de la documentación alcanzada.

En el caso planteado no obraría constancia que acredite la recepción por parte de la Empresa Operadora del cargo de presentación, por tanto no puede procederse a su resolución.

En tal sentido, conformidad con el artículo 427° del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria, el TRASU declarará en estos casos improcedente la queja presentada, por no ser competente para conocer la queja así presentada.

#### **Lineamiento**

*En el caso que se presenta la queja pero no se acredita que la misma fue presentada ante la Empresa Operadora para que esta a su vez la eleve al*

*TRASU con los descargos correspondientes por lo que serán declaradas improcedentes, dejando a salvo el derecho del reclamante de presentarla ante la Empresa Operadora.*

#### **5.7. IMPROCEDENTE PORQUE NO HAY VOLUNTAD DE QUEJA SOLO REITERA RECLAMO**

Ocurridos cualquiera de los supuestos de trasgresión a las normas dentro de un reclamo, el usuario reclamante debe interponer una queja, con la finalidad de que ésta sea elevada al superior jerárquico y se resuelva sobre la trasgresión administrativa.

Sin embargo, la circunstancia de que el usuario reclamante reitere su reclamo, no debe ser calificada necesariamente como una queja, siempre que del escrito, no se aprecie una voluntad de señalar una aparente trasgresión o un interés del usuario reclamante de que sea una instancia superior la que resuelva el inconveniente o duda.

##### **Lineamiento**

*En el caso que se presenta, el petitorio de la queja es una reiteración en los mismos términos de su reclamo, el cual es calificado erróneamente como queja, y va dirigido directamente a la Empresa Operadora. Usualmente en estos escritos el usuario reitera su interés por un pronunciamiento de la empresa y no del TRASU, por lo que no procede que sea elevado a esta instancia.*

En atención a lo expuesto, el TRASU no tendría competencia para pronunciarse sobre el recurso interpuesto por el usuario reclamante, declarándose improcedente su elevación.

##### **Lineamiento**

*Los escritos que constituyan una reiteración del reclamo interpuesto en primera instancia y que sean erróneamente calificados como quejas, serán declarados improcedentes en su elevación y devueltos a la Empresa Operadora para que proceda con el trámite que corresponda.*