



EXPEDIENTE N° 22033-2016/TRASU/ST-RA  
RECURSO APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 2

Lima, 25 de octubre de 2016

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Suspensión por Uso Indebido del servicio
EMPRESA OPERADORA	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
NÚMERO DE RECLAMO	:	MKO-00065-1519982-2016
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	RES-2027-R-A-00855-2016/I de fecha 24 de mayo de 2016
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	FUNDADO

**VISTO:** El recurso de apelación y en atención a la documentación obrante en el mismo, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución, en los siguientes fundamentos relevantes:

1. En el presente caso, con fecha 15 de junio de 2016, EL RECLAMANTE presentó su recurso de apelación, en el cual manifestó su disconformidad con la resolución de primera instancia N° RES-2027-R-A-00855-2016/I<sup>1</sup>, señalando, entre otros, lo siguiente:
  - (i) Adquirió el servicio "Fono ya" en el mes de octubre de 2015.
  - (ii) Desde la adquisición del servicio, este presentó fallas y averías, sin embargo, continuó realizando la recarga mensual de S/.20.00 soles.
  - (iii) El 16 de marzo de 2016, en atención a los inconvenientes presentados en su servicio, presentó su disconformidad en el libro de reclamaciones mediante la reclamación N° MM000000451676-2016, así mismo precisó que pese a los inconvenientes realizó la recarga correspondiente.
  - (iv) Los problemas en su servicio continuaron, siendo que durante múltiples días el servicio le era suspendido ininterrumpidamente, por lo que el día 20 de mayo de 2016 presentó otra reclamación (MM000000482322-2016), para ese momento le figuraba un mensaje de "FUERA DE COBERTURA".
  - (v) El día 04 de junio de 2016, le fue notificada la Resolución N° RES-2027-R-A-00855-2016/I, en la cual manifestó que se realizó el corte por uso indebido del servicio.
  - (vi) En dicha Resolución se hace mención al código de reclamo N° MKO-00065-1519982-2016, código que desconoce.
  - (vii) LA EMPRESA OPERADORA ha manifestado que realizó llamadas desde distintas direcciones, sin embargo no ha presentado ninguna prueba que acredite sus afirmaciones.
  - (viii) LA EMPRESA OPERADORA le ha reconectado el servicio en más de cuatro (04) oportunidades, asimismo en ningún momento puso en conocimiento que se estaría realizando llamadas de diferentes direcciones.

<sup>1</sup> Emitido el 24 de mayo de 2016

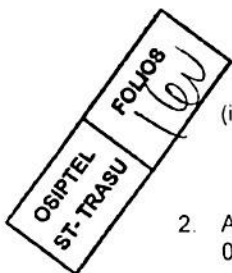


PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 22033-2016/TRASU/ST-RA  
RECURSO APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL



(ix) Solicita finalmente, que le sean devueltos las recargas efectuadas desde enero a mayo de 2016, cada una por el importe de S/ 20.00 soles, debido a que no ha podido hacer un uso efectivo del servicio.

2. Asimismo, cabe indicar que en la Resolución de primera instancia N° RES-2027-R-A-00855-2016/I de fecha 24 de mayo de 2016, LA EMPRESA OPERADORA manifestó que en atención al cuestionamiento de fecha 20 de mayo de 2016 se había realizado el corte del servicio N° ... debido al Uso Indevido del servicio, al haberse identificado que realizaba llamadas desde distintas direcciones, recordándole que conforme a las características del Fono Ya y el contrato firmado, el equipo debe permanecer en la dirección de instalación.
3. Al respecto, en aplicación de los artículos 65° y 66° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>2</sup> -en adelante, el Reglamento-, mediante Resolución N° 1 de fecha 22 de setiembre de 2016, este Tribunal consideró necesario:

///

2. Solicitar a LA EMPRESA OPERADORA que indique cuál de las reclamaciones (MM000000451676 y/o MM000000482322-2016) originó el procedimiento de reclamo N° MKO-00065-1519982-2016.
3. Solicitar a LA EMPRESA OPERADORA que precise si comunicó al OSIPTEL respecto del presunto uso indebido del servicio N° 051780818 antes de la suspensión del mismo; asimismo en caso haya obtenido una respuesta afirmativa, adjunte dicha respuesta.
4. Otorgar a LAS PARTES el plazo de tres (03) días hábiles (improrrogables) contados desde la fecha de notificación de la presente resolución, a fin de que cumplan con remitir la documentación solicitada.

///

4. Sin embargo, pese a haber transcurrido el plazo otorgado para remitir la información solicitada por este Tribunal, LA EMPRESA OPERADORA ha omitido cumplir con el requerimiento realizado.

**I. Cuestión Previa**

- a) Delimitación del reclamo N° MKO-00065-1519982-2016
5. Antes de efectuar el análisis del presente caso, es pertinente señalar que el artículo 22° del Reglamento establece que LA EMPRESA OPERADORA es el órgano de primera instancia administrativa de los reclamos presentados por los usuarios<sup>3</sup>.
6. Asimismo, el artículo 6° del Reglamento establece el deber de LA EMPRESA OPERADORA de encauzar el procedimiento, cuando las disconformidades de los usuarios hayan sido registradas en el libro de reclamaciones<sup>4</sup>.
7. Por otro lado, el artículo 75° de la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444 - dispone que es deber de las autoridades en los procedimientos encausar de

<sup>2</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL de fecha 07 de mayo de 2015, el cual entró en vigencia el 03 de agosto de 2015.

<sup>3</sup> Artículo 22°.- Órgano de resolución en primera instancia

La empresa operadora es el órgano de resolución en primera instancia administrativa de los reclamos presentados por los usuarios con relación a los servicios que presta, conforme al presente Reglamento.

(...)

<sup>4</sup> Artículo 6°.- Deber de encauzar el procedimiento

Sin perjuicio de lo establecido en el inciso 3) del artículo 75° la Ley N° 27444, las disconformidades de los usuarios registradas en el libro de reclamaciones de las empresas operadoras a las que les sea aplicable lo dispuesto en el presente Reglamento, deberán ser encauzadas de oficio y atendidas por las empresas operadoras según el procedimiento establecido en la presente norma



EXPEDIENTE N° 22033-2016/TRASU/ST-RA RECURSO APELACION RESOLUCIÓN FINAL

oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.

- 8. Adicionalmente, el numeral 7 del artículo 28° del Reglamento establece como concepto reclamable la suspensión del servicio:

(...) 7. Suspensión, corte o baja injustificada del servicio: Suspensión, corte o baja injustificada del servicio o sin observar el procedimiento establecido en la normativa vigente, incluyendo el corte de servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil, por uso prohibido del servicio e establecimientos penitenciarios (...)

- 9. En aplicación de dichas normas este Tribunal considera que si bien EL RECLAMANTE indicó su disconformidad en el libro de reclamaciones a través del registro de los códigos N° MM000000451676-2016 y N° MM000000482322-2016, de los argumentos expuestos en dichos formularios, en forma presencial, se concluye que su cuestionamiento fue por la suspensión del servicio, por lo que correspondía a LA EMPRESA OPERADORA realizar el análisis por dicha materia cuestionada, siendo que LA EMPRESA OPERADORA canalizó su disconformidad presentada el día 20 de mayo a través de la generación del reclamo N° MKO-00065-1519982-2016.
- 10. En tal sentido, este Tribunal considera que se inició válidamente el procedimiento de reclamo N° MKO-00065-1519982-2016, puesto que fue atendida la pretensión de EL RECLAMANTE, la cual estaba orientada a cuestionar la suspensión del servicio.

b) Delimitación del tipo de suspensión del servicio

- 11. El artículo 71° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>5</sup> -en adelante, el T.U.O. de las Condiciones de Uso- establece lo siguiente:

///...

**Artículo 71.- Supuestos de suspensión del servicio**

La empresa operadora únicamente podrá suspender el servicio:

- (i) Por mandato judicial;
- (ii) Cuando (a) el recibo no es cancelado por el abonado en la fecha de vencimiento y ha transcurrido el periodo de gracia que la empresa operadora hubiere establecido, (...). Para el servicio telefónico fijo, la empresa operadora sólo podrá suspender el servicio luego de transcurridos quince (15) días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento que figura en el recibo correspondiente. Esta disposición también será aplicable a los servicios que se presten en forma empaquetada o en convergencia que comprendan al servicio de telefonía fija
- (iii) Por declaración de insolvencia, conforme a la legislación de la materia;
- (iv) Por uso indebido del servicio, de conformidad con lo dispuesto en el procedimiento aprobado por el OSIPTEL;
- (v) Por la realización de llamadas malintencionadas a las centrales telefónicas de emergencias y urgencias, de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre la materia;
- (vi) Por cualesquiera de las causales previstas en la presente norma y en las demás normas aprobadas por el OSIPTEL;
- (vii) Por traslado del servicio realizado sin la autorización previa de la empresa operadora;
- (viii) Por las causales establecidas en el contrato de abonado, siempre que el OSIPTEL hubiera otorgado su conformidad al mismo. En ningún caso, estas causales podrán estar referidas a supuestos que sean calificados por la empresa operadora como uso indebido del servicio, o;
- (ix) Por el robo (hurto o robo) o pérdida del equipo terminal móvil, previo reporte del abonado o usuario, de acuerdo al procedimiento y condiciones que para tal efecto se establecen en el Título.

<sup>5</sup> Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 135-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

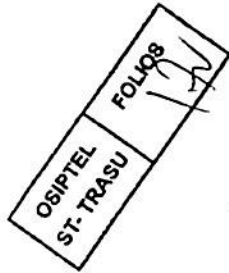


PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 22033-2016/TRASU/ST-RA  
RECURSO APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL



La suspensión se mantendrá hasta que cesen las causas mencionadas, sin perjuicio de la facultad de la empresa operadora de resolver el contrato, de conformidad con lo dispuesto en la presente norma.  
(...)

...///  
(Subrayado agregado)

- 12. En el presente caso, LA EMPRESA OPERADORA ha señalado en la resolución de primera instancia que ha procedido a suspender el servicio N° ... Debido al Uso Indebido del servicio, al haberse identificado que realizaba llamadas desde distintas direcciones, recordándole que conforme a las características del Fono Ya y el contrato firmado, el equipo debe permanecer en la dirección de instalación.
- 13. En tal sentido, al haber expresado LA EMPRESA OPERADORA que la suspensión se realizó por el Uso Indebido del Servicio, corresponde analizar en el presente procedimiento únicamente dicha causal de suspensión, verificando si se cumplieron las formalidades establecidas en la norma, para dicho tipo de suspensión.

**II. Análisis de la cuestión controvertida**

- 14. El artículo 71° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>6</sup> -en adelante, el T.U.O. de las condiciones de Uso-, establece que entre las causales por las cuales LA EMPRESA OPERADORA podrá suspender el servicio, se encuentra la de uso indebido del servicio.
- 15. Respecto al uso debido del servicio, el artículo 68° del mismo cuerpo normativo, establece lo siguiente:

"El abonado y/o usuario tiene la obligación de utilizar debidamente el servicio, conforme al uso residencial o comercial que hubiera declarado a la empresa operadora y cumpliendo con la normativa vigente y las disposiciones contractuales aplicables, bajo responsabilidad prevista en el ordenamiento legal"

En ningún caso el abonado y/o usuario podrá hacer uso fraudulento del servicio, ni efectuar directamente o a través de terceros modificación, alteración o cambio en la planta externa de la empresa operadora, ni podrá extender el servicio contratado fuera del domicilio de instalación, salvo lo dispuesto en el artículo 69.

Para impedir la comisión de dichos actos ilícitos, la empresa operadora deberá seguir lo dispuesto en el procedimiento aprobado por el OSIPTEL para tal efecto".

(Subrayado y resaltado nuestro)

- 16. En esa línea, el numeral 4 del artículo 129° del Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones<sup>7</sup>, establece que es derecho del concesionario:

"Verificar que sus abonados o usuarios no hagan mal uso de los servicios que les preste.

Si de tal verificación se desprendiese un uso fraudulento o indebido, pondrá tales hechos en conocimiento de Osiptel, para que éste adopte las medidas necesarias para que cese la irregularidad Cuando no sea posible la intervención inmediata de Osiptel, el concesionario podrá proceder cautelarmente a desconectar de la red cualquier aparato, equipo, dispositivo o sistema que afecte gravemente los derechos de concesión o produzca daños muy graves en sus redes de telecomunicaciones. De ello dará cuenta, en el plazo máximo de 48 horas, al Ministerio y a Osiptel"

(Subrayado y resaltado nuestro)

<sup>6</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

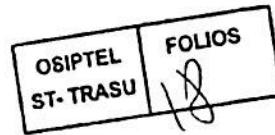
<sup>7</sup> Aprobado mediante Decreto Supremo N° 020-2007-MTC, que derogó el Decreto Supremo N° 027-2004-MTC.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL



EXPEDIENTE N° 22033-2016/TRASU/ST-RA  
RECURSO APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

17. Ahora bien, la norma que regula el procedimiento que aplicarán las empresas operadoras para la suspensión cautelar y el corte definitivo por uso indebido de los servicios públicos de telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 060-2006-CD/OSIPTEL, establece en el Artículo Primero, principalmente lo siguiente:

- a) La empresa operadora que detecte un uso indebido del servicio, pondrá tal hecho en conocimiento de OSIPTEL, así como los medios probatorios que acrediten el uso indebido del servicio por parte del abonado, usuario o arrendatario de servicios públicos de telecomunicaciones, de manera previa a la adopción de cualquier acción (suspensión cautelar o corte definitivo) a la que tenga derecho la empresa operadora (...).
- b) OSIPTEL, realizará la verificación del uso indebido denunciado mediante acciones de supervisión, las cuales se llevarán a cabo en un plazo no mayor a un (1) día hábil, computado desde el día siguiente de recibida la comunicación a la que hace referencia el literal a, salvo las excepciones previstas en la presente norma o la coordinación de un plazo distinto con la empresa operadora
- c) El pronunciamiento de OSIPTEL sobre la denuncia y/o los medios probatorios presentados por la empresa operadora denunciante y actuados por OSIPTEL, deberá ser comunicado por escrito a la empresa operadora dentro del día hábil siguiente de efectuada la acción de supervisión respectiva
  - Si el pronunciamiento de OSIPTEL, señala que se ha comprobado el uso indebido del servicio, la empresa operadora podrá, de considerarlo necesario, disponer la suspensión cautelar o el corte definitivo del servicio, según corresponda y/o la desconexión de la red, del aparato, equipo, dispositivo o sistema que se trate. (...)

(Subrayado nuestro)

18. De acuerdo a la normativa vigente que regula el procedimiento que aplicaran las empresas operadoras para la suspensión cautelar y el corte definitivo, si LA EMPRESA OPERADORA detecta un Uso Indebido pondrá tal hecho en conocimiento del OSIPTEL, así como los medios probatorios que lo acrediten. En virtud de ello, el OSIPTEL realizará la verificación del Uso Indebido denunciado mediante las acciones de supervisión; si en caso comprobase el Uso Indebido del servicio, comunicará por escrito a LA EMPRESA OPERADORA que podrá, de considerarlo necesario, disponer el corte definitivo del servicio.

19. A efectos de verificar si LA EMPRESA OPERADORA cumplió con el procedimiento establecido en la norma, mediante Memorando N° -TRASU/2016 de fecha 12 de octubre de 2016, este Tribunal solicitó a la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL (en adelante, la GFS) que informara lo siguiente:

//...

- (i) Si la Empresa Operadora comunicó a el OSIPTEL respecto del corte del servicio N° ... por Uso Indebido, y,
- (ii) En el caso de que existiera un pronunciamiento por parte de vuestra Gerencia, cumpla con remitir la documentación pertinente, señalando de manera precisa los fundamentos que habrían sustentado dicho pronunciamiento.

..//

20. En cumplimiento a lo solicitado, mediante Memorando N° ... GFS/2016 de fecha 20 de octubre de 2016, la GFS, indicó lo siguiente:

//...

- a. El numeral 4 del artículo 129° del TUO del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 020-2007-MTC, establece como derecho del concesionario a verificar que sus abonados o usuarios no hagan mal uso de los servicios que les preste. De detectar un uso indebido, pondrá en conocimiento de OSIPTEL tales hechos
- b. El accionar, tanto del Organismo Regulador como de la empresa operadora, para estos casos, se encuentra enmarcado en el "Procedimiento que aplicarán las empresas

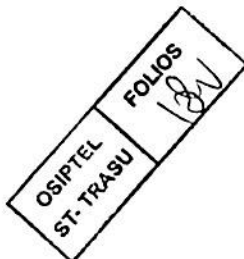


PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 22033-2016/TRASU/ST-RA  
RECURSO APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL



- c. *operadoras para la suspensión cautelar y el corte definitivo por uso indebido" aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 060-2006-CD/OSIPTEL*
- c. *En este escenario, es la empresa operadora la que "denuncia" el uso indebido que detecta a sus abonados o usuarios, poniendo a disposición de OSIPTEL los medios probatorios que acreditan el hecho informado.*
- d. *OSIPTEL evalúa la prueba remitida y en base a ésta se pronuncia en un plazo no mayor a un (1) día hábil.*
- e. *En el caso particular de la línea N° 051-730818, ésta no ha sido reportada en el marco de uso indebido.*
- f. *En este caso, no existe pronunciamiento de OSIPTEL, ya que no se ha recibido denuncia, por lo que no se ha autorizado la aplicación de las medidas normadas mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 060-2006-CD/OSIPTEL.*

///

21. Por otro lado, cabe indicar que pese a que le fuera solicitado a LA EMPRESA OPERADORA mediante la Resolución N° 1 de fecha 22 de setiembre de 2016, que precise si había comunicado acerca del presunto uso indebido del servicio ha omitido cumplir con solicitud.
22. Asimismo, es la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL la que manifestó que no había sido reportado el servicio y en consecuencia, no había autorizado la aplicación de las medidas normadas mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 060-2006-CD/OSIPTEL.
23. En consecuencia, de conformidad con lo señalado en los considerandos precedentes y considerando que LA EMPRESA OPERADORA no ha acreditado que contaba con el título para suspender el servicio N° por la causal de Uso Indebido, corresponde declarar **fundado** el presente recurso, lo cual implica que LA EMPRESA OPERADORA deberá reactivar el servicio N° de conformidad con los párrafos precedentes.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL (Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL que aprueba el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL (Resolución N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL y 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL), así como la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

**HA RESUELTO:**

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la suspensión por Uso Indebido del servicio, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que LA EMPRESA OPERADORA deberá reactivar el servicio N° de conformidad con los párrafos precedentes.

**Abelardo José Carlos Aramayo Baella**  
**Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo**  
**de Solución de Reclamos de Usuarios**

AFM