



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0055593-2019/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

**RESOLUCIÓN: 0048320-2019-TRASU/OSIPTEL**

Lima, 10 de diciembre de 2019

RECLAMANTE	:	[REDACTED]
SERVICIO	:	[REDACTED]
CONCEPTO RECLAMADO	:	Calidad en la prestación del servicio (Digital Business Internet (internet fijo).
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICATEL PERÚ S.A.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	A15079430
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	R.A15079430-2019-ATC
RESOLUCIÓN FINAL DEL TRIBUNAL	:	<b>FUNDADO</b>

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

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la facturación incluida en los recibos N° 2500137176, 2500137177 y 2500139134; manifestando no estar de acuerdo con el cobro realizado toda vez que el servicio no se instaló de manera correcta.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA resolvió el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:

**V. Conclusion:**

Sobre lo manifestado por su representada; debemos informarle:

1. De los medios probatorios adjuntos se verifica que el inicio del servicio asociado al negocio [REDACTED] instalado en la sucursal ubicada en AVENIDA [REDACTED] (LIMA), culminan el 19-08-2019, debemos señalar que, el servicio objeto de reclamo es el internet contratado con fecha el 29-05-2019, en ese sentido, con la firma del contrato su representada, declaró aceptar todas y cada una de las condiciones generales de contratación, tarifas y servicios anexas a dicho contrato, en ese sentido, los recibos objeto de reclamo, se encuentran correctamente facturados.

Por lo anterior expuesto, su reclamo ha sido declarado **Infundado**, según lo establecido en la Resolución Del Consejo Directivo 047-2015-CD-OSIPTEL vigente a partir de 03 de agosto de 2015.

3. EL RECLAMANTE presentó recurso de apelación, manifestando su disconformidad con la resolución de primera instancia, toda vez que no contó con el servicio activo durante el periodo facturado.
4. LA EMPRESA OPERADORA remitió sus descargos, reiterando los argumentos expuestos en la resolución de primera instancia.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0055593-2019/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

5. Cabe indicar que mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTEL, se aprobó modificar el artículo 28, del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup>, estableciendo que los reclamos por facturación solo son aplicables a aquellos casos en que los usuarios cuestionen la tarifa de los consumos o desconozca el consumo del servicio sin incluir dentro del concepto aquellas peticiones que tengan como sustento la calidad o idoneidad en la prestación del servicio, las mismas que serán tramitadas de acuerdo al objeto del reclamo. En ese sentido, el presente caso se evalúa como uno de calidad en la prestación del servicio.
6. Ahora bien, el artículo 44° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>2</sup> -en adelante, el T.U.O. de las Condiciones de Uso- establece que LA EMPRESA OPERADORA está obligada a cumplir con la prestación del servicio de manera continua e ininterrumpida, sujetándose a lo establecido en dicha norma y en las disposiciones que, para tal efecto, emita el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).
7. De otro lado, de acuerdo a los criterios que se encuentran contenidos en la Resolución N° 001-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL, denominados “*Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL*”, este Tribunal, en los casos que EL RECLAMANTE haya reportado problemas de calidad e idoneidad en la prestación del servicio, considera que corresponde a LA EMPRESA OPERADORA acreditar que:
  - (i) Los problemas de calidad reportados hayan sido superados dentro de los plazos establecidos para cada uno de los servicios;
  - (ii) A pesar de haberse presentado nuevos reportes por problemas de calidad en el período reclamado, los mismos hayan sido superados dentro de los plazos establecidos;
  - (iii) Exista pronunciamiento explícito respecto de cada uno de los códigos de reportes brindados por EL RECLAMANTE; y que
  - (iv) Los problemas de calidad no son de responsabilidad de LA EMPRESA OPERADORA.
8. Es importante resaltar que en un procedimiento de reclamo corresponde a LA EMPRESA OPERADORA la actuación de los medios probatorios que resulten pertinentes para sustentar su decisión, en función de la naturaleza del reclamo analizado y de las situaciones cuya probanza sea relevante<sup>3</sup>.
9. En este sentido, mediante el documento “Relación de Medios Probatorios aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios”<sup>4</sup>, este Tribunal aprobó como

<sup>1</sup> Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL del 7 de mayo de 2015 y sus modificatorias.

<sup>2</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

<sup>3</sup> **REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

**Artículo 53.- Actuación de medios probatorios**

El órgano competente de primera instancia iniciará la investigación del reclamo, disponiendo de oficio la actuación de los medios probatorios aprobados por el TRASU u otros que resulten pertinentes para sustentar su decisión. Asimismo, deberán actuar los medios probatorios ofrecidos por el usuario en primera instancia que resulten pertinentes.

<sup>4</sup> Aprobada por RESOLUCIÓN N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0055593-2019/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

uno de los medios probatorios a ser actuados en el procedimiento de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones la "Inspección Técnica" del servicio, definiéndolo en los siguientes términos:

///...

**Inspección Técnica**

*Es el documento que permite conocer el estado de la planta del servicio (telefonía fija, acceso a internet, televisión por cable, arrendamiento de circuitos), independientemente de la tecnología empleada y, de acuerdo a él, evaluar si las condiciones de provisión del servicio cuentan con las seguridades establecidas y los niveles de calidad requeridos.*

...///

10. Al respecto, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con elevar una "Inspección Técnica", mediante el cual acredite que la avería realmente ha sido solucionada y que el servicio contratado se encuentra operativo; sobre todo considerando que, dada la naturaleza del mismo, sólo ésta tiene la posibilidad material de aportar las pruebas conducentes a determinar la verdad de los hechos.
11. Por otro lado, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia afirmó que el servicio se instaló correctamente y que se dio la conformidad sin presentar ninguna observación en el "Acta de Instalación" de fecha 19 de agosto de 2019.
12. Sin embargo, LA EMPRESA OPERADORA no se pronunció en sus descargos respecto de los correos remitidos por EL RECLAMANTE en los que se solicita que se culmine con las configuraciones correspondientes al servicio de internet, ni el Informe Técnico (folio 19) de fecha 04 de septiembre de 2019 en que se recomienda realizar trabajos de configuración para la entrega correcta del servicio.
13. Cabe precisar que el artículo 61° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones – en adelante el Reglamento – ha sido establecido que la empresa operadora debe emitir "(...) 3. *Pronunciamiento respecto a cada uno de los hechos expuestos en el recurso de apelación del usuario. El silencio, la respuesta evasiva o la negativa genérica y contradictoria podrán ser apreciados por el TRASU como reconocimiento de verdad de los hechos alegados por el usuario.*"
14. En consecuencia, al no haber sido elevadas las pruebas idóneas que sustenten la Resolución de primera instancia este Tribunal considera que hay fundamentos para amparar el recurso de apelación, debiendo declararlo **fundado**.
15. Teniendo en cuenta lo antes señalado y considerando que EL RECLAMANTE ha solicitado un ajuste de la renta facturada en el periodo de agosto, septiembre y octubre de 2019, corresponde verificar si LA EMPRESA OPERADORA cumplió con prestar de manera efectiva el servicio, en atención a lo dispuesto en el artículo 31° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> **Artículo 31.- Cobro por servicios efectivamente prestados**

La empresa operadora se encuentra prohibida de efectuar cobros que no estén sustentados en prestaciones efectivamente realizadas, sin perjuicio de lo señalado en el artículo 30.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0055593-2019/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

16. Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA no ha elevado un Detalle de Consumos, por lo que no acredita la prestación efectiva del servicio. En ese sentido, ésta deberá realizar la devolución de la renta mensual del servicio reclamado desde el día 19 de agosto de 2019 (fecha en que se instaló el servicio) a la fecha de presentación del reclamo hasta la fecha del reclamo.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL (Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL (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 (Resoluciones N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL, N° 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL, N° 01-2015-LIN-RQJ/TRASU-OSIPTEL y N° 02-2015-LIN-RA/TRASU-OSIPTEL), así como el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

**HA RESUELTO:**

1. Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la calidad en la prestación del servicio (Digital Business Internet (internet fijo); y, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que al haberse acogido favorablemente la pretensión de EL RECLAMANTE por este Tribunal, se ha configurado la causal contenida en el numeral (i) del artículo 77° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. En ese sentido, el abonado tiene expedito el derecho a resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes, contados a partir de la notificación de la presente resolución, estando prohibida LA EMPRESA OPERADORA de imponerle penalidades o cobros similares por la terminación del contrato por dicha causal.
2. Asimismo, se informa a EL RECLAMANTE que, de acuerdo a lo señalado en el citado artículo 77° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la prohibición de imponer penalidades o cobros similares también resulta aplicable a los casos en que el abonado, sobre la base de la causal antes mencionada, solicite la terminación del contrato adicional que hubiera celebrado por la adquisición o financiamiento de equipos terminales. En ese sentido, de optar por la resolución del contrato, a efectos de evitar el cobro del reintegro del descuento del precio de los equipos adquiridos, EL RECLAMANTE debe devolver los mismos sin más desgaste que el resultante del uso normal.
3. Sin perjuicio del derecho reconocido en el numeral 1, LA EMPRESA OPERADORA **deberá:**
  - (i) En un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución, realizar pruebas conjuntas con EL RECLAMANTE en las

---

En ningún caso, la empresa operadora podrá aplicar el cobro de una tarifa adicional por prestaciones o atributos que sean propios, inherentes o intrínsecos a la modalidad del servicio que sea contratado por el abonado (prepagado, control o postpagado)."

---



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0055593-2019/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

cuales se determine la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que LA EMPRESA OPERADORA no pueda solucionar los inconvenientes, deberá informar a EL RECLAMANTE sobre ello, precisando las razones, a fin de que pueda tomar una decisión respecto del servicio.

- (ii) Realizar el ajuste o devolver a EL RECLAMANTE, el importe correspondiente a la renta mensual del servicio reclamado, facturado en el periodo indicado en el considerando 16, de conformidad con lo establecido en el artículo 31<sup>6</sup> del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.



Firmado digitalmente por:ESPINOZA  
LOZADA Jesus Eloy FAU  
20216072155 soft

**Vocal de la Sala Unipersonal 21 del Tribunal Administrativo  
de Solución de Reclamos de Usuarios**

APC

**Información importante:**

- El original de la presente resolución final emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, se encuentra debidamente suscrito en el expediente correspondiente.
- Puede tener acceso a su "Expediente Virtual" registrándose en la página web del OSIPTEL (<http://www2.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU>).
- Cabe señalar que, en atención a la expedición de la indicada resolución final, no cabe la interposición de recurso administrativo alguno ante el OSIPTEL.
- Lo que notifico a usted conforme a ley.

<sup>6</sup> **Artículo 31.- Cobro por servicios efectivamente prestados**

La empresa operadora se encuentra prohibida de efectuar cobros que no estén sustentados en prestaciones efectivamente realizadas, sin perjuicio de lo señalado en el artículo 30.

En ningún caso, la empresa operadora podrá aplicar el cobro de una tarifa adicional por prestaciones o atributos que sean propios, inherentes o intrínsecos a la modalidad del servicio que sea contratado por el abonado (prepagado, control o postpago)".