



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS  
RECURSO DE APELACIÓN  
EXPEDIENTE N° 0020589-2023/TRASU/ST-RA  
RESOLUCIÓN FINAL

**RESOLUCIÓN N.º 0053241-2023-TRASU/OSIPTEL**

Lima, **10 de agosto de 2023**

RECLAMANTE	:	[REDACTED]
EMPRESA OPERADORA	:	WOW TEL S.A.C.
SERVICIO	:	[REDACTED]
MATERIA RECLAMADA	:	Calidad en la prestación del servicio de internet fijo
CÓDIGO DE RECLAMO	:	1041670
RESOLUCIÓN IMPUGNADA	:	R.1041670-2023-ATC
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	<b>FUNDADO</b>

**VISTO:** El expediente de la referencia, y en atención a la documentación obrante, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución en los siguientes fundamentos:

**I. ANTECEDENTES**

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE cuestionó la calidad en la prestación del servicio, señalando que presenta inconvenientes para ingresar a la página web de bancos, Ligo, Tynda, PedidosYa, entre otras aplicaciones.
2. La EMPRESA OPERADORA, mediante Resolución de fecha 9 de junio de 2023, declaró *infundado* el reclamo, argumentando que el no acceso a determinadas páginas web y/o aplicativos, es cuestionamiento que no está directamente relacionado con la provisión del servicio brindado por su empresa, sino que, obedece a condiciones de la propia página web y/o aplicativos a los cuales quiere acceder.
3. EL RECLAMANTE interpuso recurso de apelación, precisando que no se encuentra conforme con la resolución de primera instancia. Asimismo, reitera su reclamo.
4. LA EMPRESA OPERADORA remitió sus descargos, indicando que el sustento del usuario no corresponde a un problema por calidad e idoneidad en la prestación del servicio, asimismo, indica que luego de realizarse las verificaciones correspondientes del servicio se comprobó que el mismo se encuentra activo y operativo.

**II. CUESTIÓN PREVIA**

5. **Respecto a lo indicado por LA EMPRESA OPERADORA con relación al sustento de reclamo**, corresponde precisar, que el numeral 2 del artículo 28 del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup> – en adelante, el Reglamento– establece como materia susceptible de reclamo, entre otros:

*3. Calidad o idoneidad en la prestación del servicio: Esta materia comprende los problemas derivados de una inadecuada prestación del servicio, tales como intermitencia, lentitud, comunicaciones entrecortadas o con ruido, entre otros.*

<sup>1</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS  
RECURSO DE APELACIÓN  
EXPEDIENTE N° 0020589-2023/TRASU/ST-RA  
RESOLUCIÓN FINAL

6. En el presente caso, el RECLAMANTE ha señalado en su reclamo que presenta inconvenientes para ingresar a la página web de bancos, Ligo, Tynda, PedidosYa, entre otras aplicaciones.
7. Sobre el particular, resulta pertinente precisar que, la Neutralidad de Red garantiza el derecho de los usuarios de acceder a cualquier página web, aplicación o servicio que desee sin restricciones; en esa línea, el Reglamento de Neutralidad de Red<sup>2</sup>, aprobado por el Osiptel, busca asegurar que las empresas operadores no bloqueen las páginas de navegación, las aplicaciones o los servicios de internet de forma indebida.
8. En atención a la normativa precitada aplicable a los operadores de telecomunicaciones y proveedores del Servicio de Acceso a Internet, las infracciones por incumplimiento del Reglamento de Neutralidad pueden ser reportadas por los usuarios del servicio de internet, a través de la presentación de un reclamo ante la empresa operadora, cuya respuesta puede ser apelada y evaluada en última instancia por el este Tribunal.
9. En tal sentido y, considerando que el RECLAMANTE ha detallado puntualmente el problema que infringe la Neutralidad de Red, este Tribunal es competente para emitir pronunciamiento por dicho cuestionamiento, al estar vinculado con el acceso al servicio público de telecomunicaciones, internet.
10. **Respecto a la elevación del recurso de apelación al TRASU;** de la revisión del “Sistema de Antecedentes” se advierte que, el recurso de apelación relacionado al reclamo 1041670 fue elevado por la EMPRESA OPERADORA con fecha 16 de junio de 2023, el cual fue tramitado en el expediente n.º 0018085-2023/TRASU/ST-RA; sin embargo, el mencionado recurso fue declarado por este Tribunal *dejar sin efecto la elevación*, al haberse elevado el expediente de dicho recurso de manera incompleta. En ese sentido, se realizará el análisis respectivo.

### III. ANÁLISIS DEL CASO

11. Mediante Carta recibida por OSIPTEL el día 13 de julio de 2023, la EMPRESA OPERADORA elevó a este Tribunal la documentación y descargos correspondientes al recurso de apelación presentado el día 9 de junio de 2023.
12. En el caso en cuestión, es de aplicación el artículo 66 del Reglamento el cual señala que, interpuesto el recurso de apelación, LA EMPRESA OPERADORA cuenta con un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación, salvo en el caso que se haya declarado su inadmisibilidad, según lo dispuesto en el artículo 6 de la presente norma, en cuyo caso el plazo se computa desde el día siguiente de la subsanación.
13. Asimismo, el artículo 72 del Reglamento indica que, en los casos en los cuales la empresa operadora no eleve el recurso de apelación dentro del plazo establecido, debe aplicar la solución anticipada de recurso de apelación, salvo que el reclamo o el recurso de apelación haya sido interpuesto contraviniendo lo señalado en el presente Reglamento.

<sup>2</sup> Aprobado mediante Resolución n.º 165-2016-CD/OSIPTEL.

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS  
RECURSO DE APELACIÓN  
EXPEDIENTE N° 0020589-2023/TRASU/ST-RA  
RESOLUCIÓN FINAL

14. En tal sentido, considerando que LA EMPRESA OPERADORA tenía hasta el día 16 de junio de 2023 para elevar el recurso de apelación interpuesto, resulta de aplicación los artículos 66 y 72 del Reglamento, en virtud de los cuales este Tribunal considera que la EMPRESA OPERADORA acogió la pretensión y reconoció el sustento del reclamo del usuario; debiendo declararse **fundado** el presente recurso interpuesto.

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.º 099-2022-CD/OSIPTEL (Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo n.º 172-2022-CD/OSIPTEL (Resolución que aprueba la norma 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.º 00001-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, 00002-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, Resolución n.º 01-98-LIN-TRASU-OSIPTEL, Resolución n.º 01-99-LIN-TRASU-OSIPTEL y Resolución n.º 01-2000-LIN-TRASU-OSIPTEL), así como el Decreto Supremo n.º 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley n.º 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 de internet fijo, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por la EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que al haberse acogido favorablemente la pretensión del RECLAMANTE, se ha configurado la causal contenida en el numeral (i) del punto 3.3 del Anexo 8 al que hace referencia el artículo 72 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones; de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
2. **INFORMAR** al abonado que: (i) 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 y (ii) la prohibición de imponer penalidades o cobros similares también resulta aplicable a los contratos adicionales que hubiera celebrado por la adquisición o financiamiento de equipos terminales. En ese sentido, de optar por la resolución del contrato del servicio, a efectos de evitar el cobro de penalidades o reintegros del precio de los equipos adquiridos, el RECLAMANTE debe devolver los equipos a la EMPRESA OPERADORA sin más desgaste que el resultante del uso normal y dentro del mismo plazo de treinta (30) días antes indicado.
3. Sin perjuicio del derecho reconocido en los dos párrafos precedentes y de conformidad con lo establecido en el artículo 91º del TUO del Reglamento, **ORDENAR** a la EMPRESA OPERADORA que:
  - (i) En caso los problemas reclamados subsistan a la fecha de notificación de la presente resolución, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, realizar pruebas conjuntas con el RECLAMANTE a través de cualquier canal que le permita determinar la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS  
RECURSO DE APELACIÓN  
EXPEDIENTE N° 0020589-2023/TRASU/ST-RA  
RESOLUCIÓN FINAL

solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que la EMPRESA OPERADORA no pueda solucionar los inconvenientes, deberá informar al RECLAMANTE sobre ello, precisando las razones, a fin de que pueda tomar una decisión respecto del servicio. En el caso que, la EMPRESA OPERADORA se encuentre imposibilitada de realizar las pruebas conjuntas, habiendo agotado las coordinaciones con el RECLAMANTE, deberá informar y acreditar dicha circunstancia a través de cualquier medio probatorio que deje constancia de las coordinaciones y que informó sobre estas coordinaciones a este último.

- (ii) Dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (i), comunicar al usuario, el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar lo ordenado.
- (iii) Acreditar ante el TRASU el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales no pudo ejecutarlo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral precedente.



Firmado digitalmente por:PONCE  
ARQUEROS Luis Manuel FAU  
20216072155 soft

**Vocal de la Sala Unipersonal 47 del Tribunal Administrativo  
de Solución de Reclamos de Usuarios**

**LHL**

**Información importante:**

Esta resolución pone fin a la vía administrativa, por lo que no corresponde la interposición de recurso administrativo alguno ante el OSIPTEL.