



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

25

EXPEDIENTE N° 50564-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

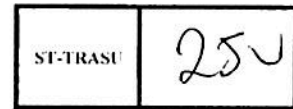
RESOLUCIÓN: 1

Lima, 21 de marzo de 2017

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Facturación del cargo fijo (Internet Entel 3GB) en el recibo de octubre de 2016
EMPRESA OPERADORA	:	ENTEL PERÚ S.A. (antes NEXTEL DEL PERÚ S.A.)
NÚMERO DE RECLAMO	:	71242137
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	SAC-CC/10110-2016
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, EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la facturación del cargo fijo (Internet Entel 3GB) en el recibo de octubre de 2016, señalando que no pudo utilizar el servicio de manera completa debido a que no se le asignó de manera completa el saldo correspondiente a su plan tarifario contratado.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) La configuración de los servicios se encuentra correctamente realizada.
 - (ii) Los cargos facturados en el recibo de octubre de 2016, han sido correctamente emitidos.
3. En el recurso de apelación, EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con el pronunciamiento emitido en la Resolución de primera instancia, reiterando lo manifestado en su reclamo.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos señaló, entre otros, lo siguiente:
 - (i) Cuenta con una cobertura que permite comunicaciones a lo largo de un corredor que se extiende desde Tumbes hasta Tacna, Cusco y Puno, siendo que es posible la existencia de lugares donde la señal no se establezca debido a factores técnicos, climáticos o causas ajenas a LA EMPRESA OPERADORA.
 - (ii) No es posible garantizar la cobertura en la zona precisada por EL RECLAMANTE.
 - (iii) EL RECLAMANTE realizó la suspensión definitiva de su servicio el día 16 de noviembre de 2016.
5. En el presente caso, EL RECLAMANTE ha manifestado su disconformidad con la facturación del servicio, indicando que no contó con el servicio debido a que no le fue



EXPEDIENTE N° 50564-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

asignado el saldo correspondiente a su plan; por su parte LA EMPRESA OPERADORA ha manifestado que el servicio se encontró operativo durante el periodo cuestionado, asimismo en caso hayan existido problemas estos no son de su responsabilidad. En tal sentido se realizará el análisis correspondiente.

6. Al respecto, el artículo 31° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ - en adelante, el T.U.O. de las Condiciones de Uso- establece que la empresa operadora se encuentra prohibida de efectuar cobros que no estén sustentados en prestaciones efectivamente realizadas.
7. Asimismo, el artículo 53° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones - en adelante, el Reglamento- establece que 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.
8. En atención a los párrafos precedentes, este Tribunal advierte que a efectos que LA EMPRESA OPERADORA acredite que se encontraba facultada para proceder con la facturación correspondiente, debió corroborar que procedió con la asignación de saldo correspondiente al plan tarifario contratado "Internet Entel 3GB".
9. Sin embargo, de la documentación obrante en el expediente, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con adjuntar el Mecanismo de contratación del servicio N° [redacted] a efectos de verificar las características y beneficios del plan contratado.
10. Asimismo ha omitido anexar la "Constancia de Asignación de Saldo"²; "Detalle de Consumos", "Diagrama de Tráfico"³ o cualquier otro documento mediante el cual acredite que otorgó a EL RECLAMANTE los beneficios correspondientes al plan contratado "Internet Entel 3GB" y que éstos fueron descontados de acuerdo a los consumos realizados y a las características de dicho plan tarifario.
11. Por otro lado, si bien LA EMPRESA OPERADORA ha manifestado que no le es posible garantizar la cobertura en la zona precisada por EL RECLAMANTE, lo cierto es que EL RECLAMANTE no manifestó inconvenientes en algún lugar en específico, siendo su cuestionamiento por la falta de asignación de saldo correspondiente a su plan contratado.
12. 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 resuelve los recursos que le son elevados a partir de una evaluación conjunta de todos los medios probatorios actuados.
13. Conforme a los considerandos precedentes y al no haber sido elevadas pruebas suficientes que sustenten la Resolución de primera instancia, este Tribunal considera

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

² La Relación de Medios Probatorios, aprobada mediante RESOLUCIÓN N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL, señala que La Constancia de Asignación de Saldo, es el documento que permite verificar la fecha en la cual la empresa operadora ha realizado la asignación de saldo al tipo de servicio contratado y en las condiciones establecidas en el contrato. Dependiendo del tipo de servicio, la activación debe consignar la asignación de saldo, que puede ser cantidad de minutos de llamadas, cantidad de mensajes de texto o cantidad de bytes.

³ Es el documento que permite "evaluar la operatividad, continuidad y el consumo de Banda Ancha en un determinado tiempo, en su máxima tasa la velocidad de acceso a Internet, o la de un circuito arrendado. Además, si el servicio se encuentra dentro de los parámetros de velocidad contratados de acuerdo a la configuración en el servidor principal donde administra toda la red, en concordancia a la tecnología y equipamiento".



EXPEDIENTE N° 50564-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

que hay fundamentos para amparar el presente recurso interpuesto, por lo que corresponde declararlo **fundado**.

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

HA RESUELTO:

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación del cargo fijo (Internet Entel 3 GB) en el recibo de setiembre de 2016 y, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente por este Tribunal y que, por lo tanto, a partir de la notificación de la presente resolución, LA EMPRESA OPERADORA debe anular la facturación o devolver al reclamante el importe correspondiente al concepto reclamado, según corresponda, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

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

AFM

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://www.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

