



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU 30

EXPEDIENTE N° 0050442-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN : 1

Lima, 24 de octubre del 2017

RECLAMANTE	:	[REDACTED]
SERVICIO	:	[REDACTED] y [REDACTED]
CONCEPTO RECLAMADO	:	(I) Cobro de los servicios N°s [REDACTED] y [REDACTED] realizado a través del recibo de octubre de 2016 (II) Facturación del cargo fijo y cargo fijo proporcional del servicio [REDACTED] en el recibo de octubre de 2016
EMPRESA OPERADORA	:	ENTEL PERÚ S.A. (antes NEXTEL DEL PERÚ S.A.)
CÓDIGO DE RECLAMO	:	70666712, 70666859 y 70667002
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	SAC-CC/70666712-2016, SAC-CC/70666859-2016 y SAC-CC/70667002-2016
RESOLUCIÓN FINAL DEL TRIBUNAL	:	FUNDADO (I) Cobro de los servicios N° [REDACTED] y [REDACTED] realizado a través del recibo de octubre de 2016 INFUNDADO (II) Facturación del cargo fijo del servicio [REDACTED] en el recibo de octubre de 2016 DAR POR CONCLUIDO (III) Facturación del cargo fijo proporcional del servicio [REDACTED] en el recibo de octubre de 2016

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:

- En el presente caso, de la reproducción de los audios de reclamo se advierte que EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con los importes correspondientes al (I) cobro de los servicios N° [REDACTED] y [REDACTED] 1 realizado a través del recibo de octubre de 2016 y (II) la facturación del cargo fijo y cargo fijo proporcional del servicio [REDACTED] en el recibo de octubre de 2016, indicando lo siguiente:
 - Cuando adquirió el servicio le informaron que únicamente cancelaría el importe de S/. 69.00 por la línea, sin embargo, LA EMPRESA OPERADORA ha realizado el cobro de otras líneas.
 - El asesor de ventas debió de informarle desde un principio acerca de una deuda anterior la cual sería cobrada al realizar la alta de una nueva línea, toda vez, que únicamente se le indicó que sí calificaba para adquirir una línea chip.
 - No pudo pagar la deuda en su oportunidad y tampoco lo puede hacer actualmente, más aún cuando ésta se ha incrementado por la facturación de la nueva línea contratada.
 - El importe reclamado corresponde a la deuda adicional a la facturación del servicio contratado, por lo que solicita se le permita pagar únicamente lo acordado, esto es, el importe de S/. 69.00, por cuanto la línea será suspendida de no ser posible dicho pago.
- Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundados los reclamos, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:



ST-TRASU	30J
----------	-----

EXPEDIENTE N° 0050442-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

Reclamos 70666859 y 70667002

- (i) Los ciclos de facturación son asignados a los clientes en base a la fecha de activación de los servicios.
- (ii) El ciclo de facturación asignado es el ciclo 04, inicia los 09 de cada mes y finaliza el día 08 del mes siguiente, fecha en la que se emite los recibos.
- (iii) La facturación se efectúa de forma adelantada.
- (iv) Los consumos se contabilizan y detallan al finalizar el ciclo de facturación.
- (v) El recibo emitido podrá contener el cargo de la renta fija mensual prorrateada.
- (vi) Los montos facturados en los recibos N°s 001-00091194548 y 001-097173977 han sido efectuados correctamente.

Reclamo 70666712

- (i) En el recibo 001-131087318 se realizó el cobro de la renta básica adelantada de S/. 65.00 y el cobro proporcional de S/. 4.33 dado que la línea N° [REDACTED] fue activada el 07 de octubre de 2016.
 - (ii) Por satisfacción y única vez realizará el ajuste de S/. 4.33 Inc. I.G.V.
3. EL RECLAMANTE Interpuso un recurso de apelación en el cual reiteró los argumentos expuestos en su reclamo y agregó que solicita la baja del servicio a efectos de que no se incremente la deuda con LA EMPRESA OPERADORA.
4. LA EMPRESA OPERADORA reiteró los fundamentos de su resolución de primera instancia y además señaló lo siguiente:

La facturación se efectúa de forma adelantada, emitiendo un cargo por concepto de renta básica mensual de conformidad con el plan tarifario contratado por el cliente, que en este caso corresponde de la siguiente manera:

Entel	Modelo	Fecha Activación	Plan	Costo plan (S/. Sin IGV)	Estado
[REDACTED]	super chip entel	07/10/16	Negocio Chip 65	55.08	Activo
[REDACTED]	super chip entel	05/08/14	Negocio 105	88.98	Desactivado
[REDACTED]	huawei y220 white	05/08/14	Navega Pro 45	39.15	Desactivado

a) Cobro de los servicios N° [REDACTED] y [REDACTED] realizado a través del recibo de octubre de 2016

5. Al respecto, los artículos 3° y 6° de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, establecen que, entre otros requisitos de validez, los actos administrativos requieren una adecuada y suficiente motivación mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.
6. En ese sentido, el artículo 33° del Reglamento- establece lo siguiente:

III...

Las resoluciones expedidas por las empresas operadoras y por el TRASU deberán:

- 1. Encontrarse debidamente motivadas, incluyendo expresamente los hechos relevantes del caso específico y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados que sustentan la decisión, así como su correspondiente valoración.



ST-TRASU	31
----------	----

EXPEDIENTE N° 0050442-2016/TRASU/ST-RA
 RECURSO DE APELACIÓN
 RESOLUCIÓN FINAL

2. Señalar las normas legales aplicadas en cada caso, con indicación expresa del (los) artículo (s) que fundamenten la resolución; y,
3. Ser suscritas por el (los) funcionario (s) responsables.

El recurso de apelación presentado contra una resolución de primera instancia que no se encuentre debidamente motivada, será declarado a favor del usuario por el TRASU. Lo dispuesto en este párrafo no será de aplicación cuando el reclamo o recurso haya sido interpuesto contraviniendo los requisitos establecidos en el presente Reglamento.
 (...)

...///
 (Subrayado agregado)

7. Complementariamente, de acuerdo a los criterios que se encuentran contenidos en la Resolución N° 001-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL modificada por la Resolución N° 001-2007-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.
8. De otro lado, el Principio del Debido Procedimiento¹ establece que los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.
9. Atendiendo a ello, las empresas operadoras en las resoluciones que resuelvan los reclamos de los usuarios no sólo deben indicar los medios probatorios que sustentaron su decisión, sino también, especificar cómo se actuó cada medio probatorio en el caso concreto, a efectos de que los usuarios no vean afectado su derecho de defensa.
10. Sobre el particular, LA EMPRESA OPERADORA en las Resoluciones de primera instancia ha señalado en forma genérica los cargos facturados en los recibos de junio y septiembre de 2015 y octubre de 2016, sin advertir que en el primero de ellos se incluía un cargo por reconexión y en el segundo de ellos un cargo por reintegro de equipo; sin embargo, el cuestionamiento de EL RECLAMANTE no radica en el desconocimiento de la deuda generada por las líneas N° [REDACTED] y [REDACTED] en los recibos de junio y septiembre de 2015, y no ésta orientado a que ésta pueda ser anulada a través de los procedimientos de reclamo, sino que se centra en la forma de cobro de LA EMPRESA OPERADORA, siendo que no se encuentra de acuerdo con que dicha deuda se sea requerida en el recibo de octubre de 2016 de otra línea N° [REDACTED] que ésta pueda ser suspendida por la falta de pago de una deuda que no se encuentra vinculada a dicho servicio.
11. Al respecto, cabe indicar que en el artículo 32° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones² – en adelante, T.U.O. de las Condiciones de Uso– se establece que: "La empresa operadora facturará en el recibo correspondiente únicamente conceptos vinculados o derivados del servicio público de telecomunicaciones contratado, incluyendo los servicios que se presten en forma empaquetada o en convergencia, conforme a los contratos de concesión y a la normativa vigente."

¹ LEY 2744- LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

(...)

1.2. Principio del debido procedimiento.- Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

² Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.



ST-TRASU	310
----------	-----

EXPEDIENTE N° 0050442-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

12. Asimismo, el artículo 73° del T.U.O. de las Condiciones de Uso tiene establecido que *"Salvo las excepciones previstas en la normativa vigente, la empresa operadora no podrá suspender el servicio por: (i) Deudas del abonado correspondientes a conceptos referidos a otros servicios distintos al servicio contratado; o, (ii) Deudas del abonado generadas en virtud de un contrato distinto e independiente del servicio contratado, aún cuando se trate del mismo servicio público de telecomunicaciones."*
13. En ese sentido, siendo que las líneas N°s [REDACTED] y [REDACTED] se encuentran desactivadas por mora desde el 30 de septiembre y 12 de agosto de 2015, respectivamente, y que la facturación por las mismas se realizó oportunamente en los recibos de junio y septiembre de 2015, correspondía a LA EMPRESA OPERADORA pronunciarse en primera instancia respecto del cobro realizado nuevamente en el recibo de octubre de 2016 que pertenece a la línea N° [REDACTED] precisando: (i) si la continuidad de dicho servicio se encuentra condicionada al pago de la deuda por los otros servicios, (ii) si se encuentra facultada a realizar la suspensión del servicio N° [REDACTED] en virtud a deudas que correspondan a otros servicios, (ii) si la forma de dicho cobro fue señalado en el mecanismo de contratación de la línea N° [REDACTED] y (iii) si EL RECLAMANTE se encontraba en la posibilidad de realizar únicamente el pago del recibo de octubre de 2016 sin que se incluya la deuda por los servicios anteriores.
14. Adicionalmente, de la revisión de la totalidad de la documentación obrante en el expediente, se aprecia que LA EMPRESA OPERADORA ha omitido elevar medios probatorios lícitos con los cuales acredite que la deuda por los recibos de junio y septiembre de 2016 de las líneas N°s [REDACTED] y [REDACTED] no condicionaba la continuidad de la prestación del servicio N° [REDACTED] y que el requerimiento de pago tenía en realidad una finalidad informativa para EL RECLAMANTE.
15. Al respecto, cabe indicar que la necesidad de actuación de los diferentes medios probatorios se evalúa en función de la naturaleza del reclamo analizado y de las situaciones cuya probanza sea relevante³.
16. En tal sentido, de conformidad con lo señalado en los considerandos precedentes - al no haberse motivado adecuadamente la resolución ni haberse elevado los medios probatorios que sustentan la decisión de LA EMPRESA OPERADORA - este Tribunal considera que corresponde declarar **fundado** el recurso interpuesto en este extremo.

b) Facturación del cargo fijo del servicio [REDACTED] en el recibo de octubre de 2016

17. Uno de los elementos que el Tribunal toma en consideración, a fin de determinar la validez de los recursos que conoce, es el pronunciamiento que los usuarios realizan respecto a los conceptos que reclaman. Esto en estricta aplicación de lo dispuesto en el artículo 230° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General que establece que, en los procedimientos bilaterales todo escrito debe cumplir con los requisitos dispuestos en el artículo 122° de la citada norma -entre ellos- explicar el pedido de forma concreta, indicando los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.
18. En el presente caso, EL RECLAMANTE no especificó en el reclamo ni en el recurso de apelación las razones de su cuestionamiento por la facturación del cargo fijo de la línea N° [REDACTED] en el recibo de octubre de 2016; en efecto, en el reclamo N° 70666712 EL RECLAMANTE ha señalado que su disconformidad no radica en la facturación de la línea N° [REDACTED] a cual solicita a LA EMPRESA OPERADORA se le permita cancelar, sino que cuestionó el cobro de una deuda que no se encuentra vinculada a dicho servicio, la cual corresponde al importe de los recibos de junio y septiembre de 2015 por las líneas N° [REDACTED] ascendente a S/. 468.09 Inc. I.G.V.

³ Relación de Medios Probatorios aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios. Aprobado mediante Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL.



ST-TRASU	32
----------	----

EXPEDIENTE N° 0050442-2016/TRASU/ST-RA
 RECURSO DE APELACIÓN
 RESOLUCIÓN FINAL

19. Por lo tanto, conforme a los considerandos precedentes, corresponde declarar Infundado este extremo del recurso de apelación interpuesto.
- c) Facturación del cargo fijo proporcional del servicio [REDACTED] en el recibo de octubre de 2016
20. Sin entrar en el análisis del fondo, debe advertirse que, si bien LA EMPRESA OPERADORA en la Resolución de primera instancia declaró Infundado el reclamo N° 70666712, del contenido de dicho documento se advierte que ha dispuesto el descuento por concepto de cargo fijo proporcional de la línea N° [REDACTED] por el importe de S/. 3.67 sin I.G.V. (S/. 4.33 I.G.V.), para lo cual adjunta la Nota de Crédito Especial N° 279-0051553 de fecha 16 de noviembre de 2016 (obrante a fojas 22).
21. Siendo esto así, debe entenderse que el presente recurso no se encuentra pendiente de solución, en atención a que de acuerdo al principio de presunción de veracidad⁴ corresponde al Tribunal presumir que la declaración vertida por LA EMPRESA OPERADORA, en cuanto a los documentos enviados y al acogimiento de la totalidad de la pretensión de EL RECLAMANTE, responden a la verdad de los hechos.
22. Por lo tanto, se concluye que, a la fecha y en los hechos, el recurso de apelación ya ha sido resuelto en los términos descritos en el considerando segundo.
23. En tal sentido, en concordancia con el artículo 474° y el Inciso 1 del artículo 321° del Código Procesal Civil, este Tribunal debe declarar concluido el presente procedimiento y, en consecuencia, en atención a que LA EMPRESA OPERADORA señala que ha acogido la pretensión de EL RECLAMANTE, deberá realizar el ajuste del monto total reclamado, o en su caso, la devolución del importe total correspondiente a dicho concepto, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
24. Finalmente, es importante señalar lo siguiente:
- (i) De acuerdo a lo establecido en el artículo 83°⁵ del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones⁶ -en adelante, El Reglamento-, EL RECLAMANTE tiene expedito el derecho a presentar una denuncia, en caso LA EMPRESA OPERADORA no dé cumplimiento a la presente resolución.
 - (ii) Si presentada la denuncia, se verificara el incumplimiento de la presente resolución, se iniciará, de ser el caso, el procedimiento administrativo sancionador correspondiente.
 - (iii) Finalmente, el TRASU podrá imponer una sanción por el incumplimiento de la presente resolución -Infracción tipificada como grave⁷- así como determinar las acciones correctivas que amerite el caso.

RF

⁴ El Artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General dispone lo siguiente:

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo
 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:
 (...)

1.7 Principio de presunción de veracidad.- En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario. (...)”

⁵ Conforme a lo dispuesto en el citado artículo, la evaluación individual del cumplimiento de resoluciones podrá realizarse de oficio y/o a solicitud y/o denuncia de un usuario.

⁶ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL.

⁷ De acuerdo a lo establecido en el artículo 13° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones del OSIPTEL, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD-OSIPTEL.



PERU
Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones OSIPTEL

ST-TRASU	324
----------	-----

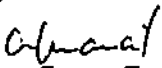
EXPEDIENTE N° 0050442-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

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:

1. Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por el cobro de los servicios N° [REDACTED] y [REDACTED] realizado a través del recibo de octubre 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: (i) debe incluir en los recibos únicamente la facturación que realice de la línea N° [REDACTED], (ii) no debe suspender la línea [REDACTED] por la falta de pago de montos correspondientes a las líneas N° [REDACTED] y [REDACTED] y (iii) no debe requerir en los recibos de la línea N° [REDACTED] los importes correspondientes a las líneas N° [REDACTED] y [REDACTED], sin perjuicio de su derecho de utilizar otras vías de cobranza, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
2. Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación del cargo fijo del servicio [REDACTED] en el recibo de octubre de 2016; y, en consecuencia, **CONFIRMAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido denegada por este Tribunal y que, por tanto, tendrá como plazo para cancelar el monto reclamado hasta el 22 de noviembre de 2017, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
3. **DAR POR CONCLUIDO** el procedimiento de apelación por la facturación del cargo fijo proporcional del servicio [REDACTED] en el recibo de octubre de 2016; y, en consecuencia, en atención a que LA EMPRESA OPERADORA señala que ha acogido la pretensión de EL RECLAMANTE, deberá realizar el ajuste del monto total reclamado o, en su caso, la devolución del importe total correspondiente a dicho concepto, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de las señoras Vocales Agnes Franco Temple, Carmen Jacqueline Gavelan Diaz y María de Fátima Ponce Regalado.


Agnes Franco Temple
Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

FPR/jcm