



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° 0005295-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN N.º 0012686-2024-TRASU/OSIPTEL

Lima, 20 de marzo de 2024

RECLAMANTE	:	[REDACTED]
EMPRESA OPERADORA	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
SERVICIO	:	[REDACTED]
MATERIA RECLAMADA	:	Cobro de cargo por penalidad realizado a través de la Nota de Débito Electrónica BJCY-01926351
CÓDIGO DE RECLAMO	:	FC-87477-2024
RESOLUCIÓN IMPUGNADA	:	RM-C-FC87477-2024-P
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	INFUNDADO

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, su y modificatorias. La integridad del documento y
la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

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 el cobro de cargo por penalidad realizado a través de la Nota de Débito Electrónica BJCY-01926351, señalando que, antes de generar la portabilidad a otra operadora se comunicó al 104 de LA EMPRESA OPERADORA para consultar si contaba con alguna penalidad o no, el asesor quien lo atendió le indicó que no contaba con penalidad alguna, por lo cual solicita la cancelación de la deuda, debido al error del asesor de LA EMPRESA OPERADORA.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentado su decisión en que el contrato de adquisición de equipo del 30.10.2023 finaliza el 29.10.2024, por lo tanto, al solicitar la portabilidad a otro operador en fecha 22.01.2024, se generó el incumplimiento de las condiciones del contrato y en consecuencia el cobro de la penalidad.
3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación, manifestando no estar de acuerdo con la respuesta al reclamo, debido:
 - (i) Desde el 17.01.2024 ha tenido problemas con la cobertura del servicio en su domicilio, se comunicó con LA EMPRESA OPERADORA para que puedan solucionar el problema y le indicaron que era un problema de cobertura de la antena.
 - (ii) Ante ello, consideró la opción de cambiarse de operadora, por lo que se comunicó con LA EMPRESA OPERADORA acerca de la situación del plan postpago si tendría alguna penalidad, el cual le indicaron que como había contratado el equipo iPhone en promoción al contado no tenía ninguna penalidad.
 - (iii) Por lo que realizó el cambio a otra operadora, días después le llegó el aviso de LA EMPRESA OPERADORA de una penalidad de más de S/6 000,00, de ser válido es responsabilidad del asesor quien le brindó mala información.
 - (iv) No ha recibido en su correo electrónico el contrato de la compra del equipo, por lo que desconocía que la compra de equipo al contado tendría una penalidad.



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° 0005295-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos, reiteró lo señalado en la resolución de primera instancia y agregó lo siguiente:
- (i) Del contrato digital de equipo con Código Único de Contrato n° 1285327309 (numeración que se verifica en todas las páginas del documento, así como al costado del QR), de fecha 30.10.2023 (la cual se consta en la primera página en el Certificado Digital, Sello de Tiempo y/o en el encriptado de QR), se informó al cliente de las causales por las cuales se puede perder el beneficio económico y por ello puede generarse el cobro de reintegro o penalidad.
 - (ii) El cliente con fecha 22.01.2024 realizó baja, por tal motivo corresponde el cobro del reintegro o cargo por penalidad por el importe de S/ 6656.91, facturada mediante Documento BJCY-01926351.

II. Análisis del caso:

5. Al respecto, es preciso señalar que el artículo 10 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -en adelante, Condiciones de Uso- establece que toda persona tiene derecho a recibir de LA EMPRESA OPERADORA la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.
6. De igual manera, en el artículo 11 de las Condiciones de Uso se establece que la EMPRESA OPERADORA está obligada a brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa, entre otros, sobre:
- (...)
- (iv) *El alcance, uso, y costos asociados al equipo terminal que se adquiera con la misma empresa de telecomunicaciones (...).*
7. El objetivo de esta disposición es garantizar que los usuarios puedan recibir de la EMPRESA OPERADORA toda la información necesaria que les permita tomar sus decisiones o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación o utilización del servicio.
8. Ahora bien, según lo establecido en el anexo 5 numeral 2.5 de las Condiciones de Uso, la empresa operadora podrá celebrar contratos adicionales para: (i) la adquisición o financiamiento de equipos terminales.
9. Asimismo, el anexo 5 numeral 1.1 de las Condiciones de Uso artículo establece que:
- “Mediante los mecanismos de contratación las personas naturales o jurídicas, manifiestan su voluntad de solicitar o aceptar: (i) la contratación; (ii) la resolución; (iii) la modificación de los términos o condiciones de la contratación; (iv) la migración a planes tarifarios; (v) la afiliación a tarifas promocionales, que requieran aceptación o solicitud previa por parte del abonado; o (vi) cualquiera de las prestaciones contempladas en la presente norma.*

¹ Resolución de Consejo Directivo N° 072-2022-CD/OSIPTEL.



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° 0005295-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

Los actos a que se hace referencia en el párrafo precedente, se aplican respecto de cualquier servicio público de telecomunicaciones, incluyendo servicios suplementarios o adicionales u otras prestaciones derivadas o vinculadas con la prestación del servicio”.

10. Es pertinente informar al RECLAMANTE que el artículo 19 de la norma acotada dispone que se considera como mecanismo de contratación a todo medio que permita otorgar certeza de la manifestación de voluntad de solicitar y/o aceptar la contratación, resolución y/o modificación de los términos o condiciones de la contratación de un servicio público de telecomunicaciones; así como cualquiera de las prestaciones contempladas en la presente norma. Los mecanismos de contratación son, de manera taxativa, los siguientes:

- (i) Cualquier documento escrito
- (ii) Grabación de audio o video
- (iii) Medios informáticos
- (iv) Marcación simple
- (v) Marcación doble (solicitud y confirmación)
- (vi) Otro mecanismo que haya sido aprobado previamente por el OSIPTEL.

11. Sobre el particular, mediante la Carta n.º 01045-GG/2020 emitida por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones –OSIPTEL, con fecha 28 de octubre de 2020, se puso en conocimiento de LA EMPRESA OPERADORA la aprobación de la nueva versión del “Mecanismo de Contratación Digital (Huella Dactilar) para Servicios Móviles y Fijos en Tiendas” como mecanismo de contratación de los servicios fijos y móviles (bajo la modalidad prepago, control y postpago), el cual tiene como principal característica que tanto para la identificación del abonado, como para la aceptación de la voluntad del acto que se requiera celebrar, se emplee el sistema de validación biométrica de huella dactilar. tomando como base el Informe n.º 00009-DAPU/2020.

12. Asimismo, de acuerdo al Informe n.º 00009-DAPU/2020 de la Dirección de Atención y Protección del Usuario del OSIPTEL que, aprueba el “Mecanismo de Contratación Digital (Huella Dactilar) para Servicios Móviles y Fijos en Tiendas”, una vez validados los datos del abonado con el RENIEC mediante el sistema de verificación biométrica de huella dactilar, se le mostrará en la pantalla del aplicativo un resumen del contrato y la ficha de los servicios adicionales, con la finalidad de que los revise y apruebe a través de la toma de su huella digital para cada documento, la cual será contrastada con la base de datos del RENIEC. Posterior a ello, a través del aplicativo se genera un contrato digital, el mismo que contará con los siguientes mecanismos de seguridad:

- A. Sello de tiempo: asegura la inalterabilidad del documento contractual firmado digitalmente y deja constancia de la fecha y hora cierta de la contratación.
- B. Certificado digital: asegura que el documento ha sido firmado y generado por TdP.
- C. Código Único de contrato: En cada página del contrato se genera un código único de contrato que puede ser visualizado por el Cliente, por nuestros sistemas y finalmente a través de la lectura del código QR.
- D. Código de QR: Se genera un código de QR que con un lector 2D se puede escanear y se mostrarán los siguientes datos: (i) Código único de contrato, (ii) DNI del Cliente contratante; y (iii) Fecha y hora de contratación.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, su y modificaciones. La integridad del documento y
la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



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° 0005295-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

13. Es importante precisar que el referido Informe fue elaborado en base a la información que fuera proporcionada por LA EMPRESA OPERADORA.
14. Por otro lado, el anexo 5 numero 1.3 de las Condiciones de Uso, establece que la carga de la prueba de la solicitud y/o aceptación de la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones, la modificación de los términos o condiciones de dicha contratación, contratación de ofertas, descuentos y promociones que requieran aceptación previa, contratación de servicios suplementarios o adicionales, y otras prestaciones derivadas de dicha norma, corresponde a la empresa operadora.
15. En efecto, de acuerdo a los hechos expuestos por ambas partes, corresponde a este Tribunal verificar si el RECLAMANTE fue informado de las causales que generan el cobro por el reintegro de precio del equipo (penalidad).
16. En el caso en cuestión, la EMPRESA OPERADORA ha remitido el documento denominado “Contrato de Prestación de Servicios Adicionales y Transacciones – Servicios Móviles Postpago y Control” n° 1285327309, del cual se verifica que con fecha 30.10.2023², una persona identificada como Juan Carlos Zamalloa Llerena –EL RECLAMANTE- con DNI N° 45814942, adquirió un equipo terminal móvil asociado a la línea materia de reclamo, con descuento especial y por el cual debía de pagar el importe de S/ 3998.01 (con IGV) y para mantener dicho precio debía sujetarse a un plazo forzoso del servicio de doce (12) meses; tal como, se verifica en el siguiente detalle:

DATOS ADICIONALES:

(En caso de ventas por volumen para clientes del segmento corporativo, aplicará la información del Anexo 1)

Número de Línea	Marca	Modelo	N° IMEI (Solo aplica para equipos)	Precio de Lista (S/)	Beneficio Económico (S/)	Precio con Beneficio Económico (S/) sin IGV	Precio con Beneficio Económico (S/) con IGV	Plazo de permanencia en el Contrato del servicio Móvil (**)
989716619	APPLE	MQ0G3BE/A	Considerar el que figura en la guía	12080.51	8692.37	3388.14	3998.01	12 meses

(**) El plazo de permanencia se debe contar desde la fecha de firma del presente documento.

17. Asimismo, en la cláusula 3, del mecanismo de contratación, denominada “Beneficio Económico” se estipula lo siguiente:

“3. Beneficio Económico: En caso TdP otorgue al CLIENTE un Beneficio Económico para la compra del Equipo, éste se otorga en función al tiempo de permanencia en el servicio móvil que se indica en la sección III, al cual el CLIENTE se obliga. Si el CLIENTE da de baja el servicio móvil antes del vencimiento del tiempo de permanencia, perderá el Beneficio Económico y TdP podrá exigir el reintegro del mismo ajustado según la siguiente formula (el “Reintegro”): [(Precio de lista – Precio Final) X (los meses de permanencia restantes)] / Plazo total comprometido en el contrato de servicio móvil (meses).
También perderá el Beneficio Económico y TdP podrá exigir el Reintegro según lo indicado anteriormente, si se da cualquiera de los siguientes eventos asociados al número de línea indicada en la sección III:

²Cabe precisar que, de la verificación del código QR con el lector de una aplicación se aprecia que la contratación se efectuó el día 30.10.2023.



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° 0005295-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

- a. Si solicita un nuevo equipo con beneficios económicos antes de la cancelación total del precio del Equipo.
b. Si cambia a un plan tarifario cuyo cargo fijo sea inferior al inicialmente contratado.
c. Si el CLIENTE suspende unilateralmente el servicio móvil por robo, destrucción, pérdida, daños u otro equivalente que le impida el uso del Equipo y no lo reactiva en un plazo máximo de 1 mes y un 1 día calendario.
d. Si TdP resuelve el contrato de servicio por una causal imputable al CLIENTE, incluyendo falta de pago.
(...)"

18. Aunado a ello, del documento denominado "Pantalla de Porta Flow" se advierte que, el día 23.01.2024 se ejecutó la baja del servicio, por cuanto el reclamante solicitó la portabilidad numérica; tal como, se muestra a continuación:

Número:	Receptor:	Cedente:	Asignatario Original:	Fecha de la ventana:	Estado:
989716619	Entel Perú S.A.	Telefónica Móviles S.A.	América Móvil Perú S.A.C.	23-01-2024	Número portado

Movimientos Anteriores					
Número	Receptor	Cedente	Asignatario Original	Fecha de la ventana	Estado
989716619	Entel Perú S.A.	América Móvil Perú S.A.C.	América Móvil Perú S.A.C.	01-12-2015	Número portado
989716619	Telefónica Móviles S.A.	Entel Perú S.A.	América Móvil Perú S.A.C.	19-07-2022	Número portado
989716619	América Móvil Perú S.A.C.	Telefónica Móviles S.A.	América Móvil Perú S.A.C.	05-01-2023	Número portado
989716619	Telefónica Móviles S.A.	América Móvil Perú S.A.C.	América Móvil Perú S.A.C.	02-11-2023	Número portado
989716619	Entel Perú S.A.	Telefónica Móviles S.A.	América Móvil Perú S.A.C.	23-01-2024	Número portado

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, su y modificatorias. La integridad del documento y
la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

19. En ese sentido, se puede colegir que el reclamante habría incurrido en causal de pérdida del beneficio otorgado; por cuanto la portabilidad numérica que conllevó a la baja del servicio, se ejecutó antes del cumplimiento del plazo de permanencia estipulado en el respectivo mecanismo de contratación; por ende, la empresa operadora se encontraba facultada a requerir el cobro por reintegro —penalidad—.
20. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA, elevó el mecanismo de contratación válidamente suscrito entre las partes, con lo cual acreditó que cumplió con brindar información clara, veraz, detallada y precisa sobre las condiciones para la adquisición del equipo terminal y beneficio otorgado, específicamente que, el cobro por reintegro de descuento de equipo se realizaría si se ejecuta la baja del servicio dentro del plazo de permanencia. Asimismo, este Tribunal tuvo en consideración el criterio de usuario diligente³ a fin de resolver el proceso administrativo.

³ Al respecto, la Corte Superior de Justicia de Lima, en el Expediente N° 2890-2009[1] se pronunció respecto al consumidor razonable [2], el cual debe diferenciarse del "consumidor promedio" que refleja una actitud de los consumidores en un mercado y realidad específica y que, en algunos casos, pueden diferir de los estándares de consumidor razonable que persiguen las políticas de protección al consumidor. (...) Así el consumidor conoce y defiende sus derechos, se informa y compara entre distintas alternativas, lee detenidamente los contratos antes de firmarlos, es decir, cuando el consumidor es diligente y responsable, se constituye en el mejor promotor de la competitividad de las empresas. Por ello, las políticas de defensa del consumidor deben promover comportamientos "diligentes y responsables" y manejar un estándar de "consumidor razonable".



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° 0005295-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

21. Cabe precisar que, el lineamiento 2.17 del documento "Lineamientos Resolutivos en materia de Apelaciones" aprobado por el TRASU mediante Resolución N° 00002-2021-TRASU/SP/OSIPTEL dispone que: *"Cuando el usuario cuestione el cobro de reintegro de descuento de equipo indicando que no se le informó de dicho cobro al momento de la adquisición del equipo, y la empresa operadora actúa en la resolución de primera instancia el Contrato adicional de adquisición de equipo válido, que acredita que el abonado fue informado oportunamente acerca de la posibilidad del cobro de reintegro de descuento de equipo y de las causales que originan dicho cobro, el TRASU declarará infundado el recurso de apelación"*.
22. Por otro lado, EL RECLAMANTE ha señalado que realizó la portabilidad del servicio, debido a que presentó problemas con la cobertura en su domicilio.
23. Sobre el particular, el punto 3.3 del anexo 8 de las Condiciones de Uso establece que lo siguiente:

///...

3.3. Terminación del contrato de abonado a plazo forzoso por decisión unilateral del abonado

Asimismo, el abonado puede resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, en caso la empresa operadora incurra en las siguientes causales:

- (i) *Por problemas de calidad que afecten directamente al abonado, siempre que dichos problemas puedan ser individualizados y hayan sido documentalmente declarados por las instancias competentes de la propia empresa operadora o por el OSIPTEL;*
- (ii) *Cuando la empresa operadora aplique tarifas distintas a las vigentes al momento de la contratación del servicio, siempre que resulten desfavorables para el abonado;*
- (iii) *Si la empresa operadora no cumple en la oportunidad debida con instalar y/o activar el servicio;*
- (iv) *Si el traslado pendiente se mantiene por un período mayor a tres (3) meses; o,*
- (v) *Cuando la empresa operadora del servicio público de distribución de radiodifusión por cable, deje de transmitir alguna de las señales de programación previamente contratadas.*

De optar el abonado por la resolución del contrato por alguna de las causales antes señaladas, deberá cursar comunicación escrita a la empresa operadora, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes de producida la causal o desde que tomó conocimiento de ella, debiendo adjuntar copia de la documentación probatoria correspondiente.

El contrato quedará resuelto automáticamente luego de transcurridos cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva, conforme a lo dispuesto en el párrafo precedente.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, su y modificatorias. La integridad del documento y
la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



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° 0005295-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

La empresa operadora no podrá imponer penalidades o cobros similares por la terminación del contrato, cuando ésta se produzca por decisión del abonado, sustentada en las causales enumeradas anteriormente. Esta disposición también resulta aplicable a los casos en que el abonado, sobre la base de las causales antes mencionadas, solicite la terminación del contrato adicional que hubiera celebrado por la adquisición o financiamiento de equipos terminales, pudiendo devolver los equipos que haya adquirido a la empresa operadora sin más desgaste que el resultante del uso normal.

...///

(El subrayado es nuestro)

24. De la norma citada anteriormente, se concluye que ante problemas de calidad que haya sido individualizados y documentalmente declarados por las instancias competentes de la propia empresa operadora o por el OSIPTEL, EL RECLAMANTE tendrá expedito su derecho para solicitar la baja del servicio sin cobro de penalidades; caso contrario, de no verificarse dicha concurrencia, el abonado será responsable de las penalidades que hubiere pactado, de ser el caso.
25. No obstante, EL RECLAMANTE no ha precisado la Resolución Final o procedimiento de reclamo, mediante el cual lo haya facultado para terminar el contrato a plazo forzoso de manera unilateral.
26. En tal sentido, en el presente caso, al no existir un pronunciamiento previo en que se haya declarado la existencia de problemas de calidad por parte de LA EMPRESA OPERADORA y/o este Tribunal, no sería aplicable la prohibición de imponer las penalidades u otros pagos análogos a que se refiere el punto 3.3 del anexo 8 de las Condiciones de Uso, sino por el contrario, EL RECLAMANTE es responsable del reintegro del descuento especial de equipo que hubiere pactado, tal como está estipulado en el referido artículo.
27. Por lo tanto, conforme a los considerandos precedentes, corresponde declarar **infundado** el recurso de apelación interpuesto.
28. Sin perjuicio de lo resuelto, se informa a EL RECLAMANTE que tiene expedito su derecho a solicitar ante la EMPRESA OPERADORA la copia del contrato de abonado y sus anexos, de conformidad con el punto 5 del anexo 2 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones⁴.

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° 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° 172-2022-CD/OSIPTEL (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° 00001-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, 00002-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, Resolución N° 01-98-LIN-TRASU-OSIPTEL, Resolución N° 01-99-LIN-TRASU-OSIPTEL y Resolución N° 01-2000-LIN-TRASU-OSIPTEL), así como el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS

⁴ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL.



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° 0005295-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

(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:

HA RESUELTO:

Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por cobro de cargo por penalidad realizado a través de la Nota de Débito Electrónica BJCY-01926351; 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, si el monto reclamado se encuentra pendiente de pago, LA EMPRESA OPERADORA sólo podrá exigirlo después de transcurrido 15 días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución⁵, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, su y modificatorias. La integridad del documento y
la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

Firmado digitalmente por:
MENDOZA CHOZA
Francisco Ramon FAU
20216072155 soft

**Vocal de la Sala Unipersonal 16 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios**

Información importante:

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

⁵ Al respecto, el artículo 13 del Reglamento de Reclamos dispone que, en los casos de reclamos no favorables al abonado, la empresa operadora podrá exigir el monto adeudado, así como el respectivo interés desde la fecha de vencimiento de la obligación hasta la fecha del pago. El plazo para exigir el monto adeudado no será menor de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la resolución de primera o segunda instancia, según corresponda.