



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° 0023050-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN N.º 0037363-2024-TRASU/OSIPTEL

Lima, 3 de setiembre de 2024

RECLAMANTE	:	[REDACTED]
EMPRESA OPERADORA	:	TELEFONICA DEL PERU S.A.A.
SERVICIO	:	[REDACTED]
MATERIA RECLAMADA	:	Recargas (descuento indebido de saldo)
CÓDIGO DE RECLAMO	:	ACRED-571164-2024
RESOLUCIÓN IMPUGNADA	:	RM-C-ACRED571164-2024-P
RESOLUCIÓN DEL TRASU	:	FUNDADO

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. El RECLAMANTE manifestó su disconformidad con el descuento indebido de saldo, señalando que al mes de julio contaba con un saldo de S/ 2,248.00, que expiraba el 20 de agosto de 2024, sin embargo, su saldo ha desaparecido sin haberlo consumido.
2. La EMPRESA OPERADORA, mediante Resolución de Primera Instancia declaró *infundado* el reclamo, indicando que validó el Estado de Cuenta advirtiendo que con fecha 30 de julio de 2024 se realizó una recarga de S/ 3.00.
3. Al no estar de acuerdo con lo resuelto en la Resolución de Primera Instancia, el RECLAMANTE presentó recurso de apelación, en el cual reiteró lo señalado en su reclamo.
4. En sus descargos, la EMPRESA OPERADORA ratificó su pronunciamiento.

II. ANÁLISIS DEL CASO

5. Al respecto, el artículo 28° Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ –en adelante, el TUO del Reglamento– establece que el RECLAMANTE, entre otros, podrá presentar reclamos que versen sobre:

“Recargas: Esta materia comprende los problemas en el acceso o prestación del servicio mediante sistemas de tarjetas de pago, tales como, falta de asignación de saldo o atributos, descuentos indebidos de los saldos o del crédito, afiliación a paquetes de adquisición de tráfico u otros promocionales no solicitados que impliquen un descuento del saldo.”.

6. Asimismo, debe de considerarse que el artículo 20-I del Reglamento General de Tarifas² señala expresamente lo siguiente:

Artículo 20-I.- Acumulación de saldos y tráficos no utilizados

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL.

² Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 060-2022-CD/OSIPTEL y modificado por 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° 0023050-2024/TRASU/ST-RA

RESOLUCIÓN FINAL

Para el caso de las tarjetas que tengan por finalidad: (i) la adquisición de tráfico y (ii) brindar conjuntamente la habilitación del servicio y la adquisición de tráfico, la empresa operadora debe incorporar un mecanismo que permita la acumulación del saldo de tráfico no utilizado, cuando se active una nueva tarjeta.

En el caso de las tarjetas que tengan por finalidad la adquisición de tráfico, este mecanismo debe estar disponible por un plazo no menor de treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de vencimiento del plazo de vigencia de la tarjeta de pago. En el caso de las tarjetas que tengan por finalidad brindar conjuntamente la habilitación del servicio y la adquisición de tráfico, dicho mecanismo debe estar disponible por un plazo no menor de doscientos diez (210) días calendario, contados desde la fecha de activación de la tarjeta. La activación de cada nueva tarjeta determina el reinicio del cómputo del plazo dispuesto por la empresa operadora para la acumulación de la totalidad del saldo de tráfico no utilizado.

(...)

(subrayado nuestro)

7. De acuerdo con lo señalado anteriormente, se colige que el mecanismo de acumulación se aplica exclusivamente al saldo de tráfico no utilizado, y no al valor monetario equivalente a dicho saldo. En efecto, este mecanismo permite que el saldo de tráfico no utilizado sea acumulado, garantizando así que los usuarios puedan aprovechar el saldo de tráfico disponible.
8. Por otro lado, el artículo 57° del TUO del 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.
9. Se debe tomar en consideración que la “Relación de Medios Probatorios aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios”³ señala lo siguiente:

(...)

Histórico de recargas

Es el documento que permite evaluar las recargas realizadas por la empresa operadora, en las fechas, por el periodo y en las condiciones pactados.

En los servicios prepago, las recargas se realizarán a solicitud del abonado, mientras que en los servicios post pago serán efectuadas conforme a lo establecido en el mecanismo de contratación.

Dicho documento debe incluir como mínimo:

- ✓ Número del servicio o código de abonado
- ✓ Periodo de consulta
- ✓ La fecha y hora de recarga
- ✓ Monto de recarga
- ✓ Saldo de recarga

(...)

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://appos.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° 0023050-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

10. Al efecto, de la documentación obrante en el expediente se advierte que la EMPRESA OPERADORA ha remitido el documento denominado “Pantalla de Lista de Recargas” en el cual se advierte que, durante el periodo del 17 de mayo de 2024 al 15 de agosto de 2024, se realizó la siguiente recarga:

Contactos

Lista de Recarga

Operaciones Generales

Casos

Historial

Eventos

Detalle de Saldo

Desde:

17/05/24 05:20 PM

Hasta:

15/08/24 05:20 PM

Buscar ahora

1 Registro

Tipo de operacion	Operacion	Fecha de Transaccion	Monto	Canal	Entidad	Moneda	Fecha de Entrega	Origen de Recarga
Recarga Virtual M24-vi	48168186128	30/07/2024 12:37:23	3,00	SWITCH SIX	BANCO CONTINENTAL	Soles	31/12/9999 00:00:00	T

11. No obstante, es necesario considerar que el RECLAMANTE ha indicado que, para el mes de julio de 2024, contaba con un saldo de S/ 2,248.00 que expiraba el 20 de agosto de 2024, es decir, que poseía un saldo acumulado hasta dicha fecha. En consecuencia, la EMPRESA OPERADORA debió proporcionar un histórico de recargas que abarcara un rango de consulta más amplio para validar la existencia o no de saldo acumulado en el servicio cuestionado. Asimismo, la EMPRESA OPERADORA no remitió el “Detalle de Consumos” correspondiente, a fin de acreditar los consumos de saldo efectuados en el servicio objeto del reclamo.
12. Por otro lado, se debe considerar que la EMPRESA OPERADORA omitió evaluar los medios probatorios adjuntados por el RECLAMANTE en su reclamo y recurso de apelación. En efecto, el RECLAMANTE presentó información adicional que acredita que, al momento de presentar el reclamo y recurso de apelación, había incluido medios probatorios que la EMPRESA OPERADORA no ha considerado.
13. En relación con dichos medios probatorios, los cuales pretenden demostrar el saldo acumulado derivado de recargas efectuadas en las fechas del 22 de abril, 21 de junio y 30 de julio de 2024, se debe destacar que, la omisión por parte de la EMPRESA OPERADORA en pronunciarse sobre los documentos presentados por el RECLAMANTE impide tanto la validación como la refutación de las alegaciones fundamentadas en dichos medios probatorios. Esta falta de actuación adecuada por parte de la EMPRESA OPERADORA constituye una responsabilidad directa, dado que impide una evaluación integral y objetiva de las pruebas aportadas, por lo que, no es posible descartar las afirmaciones alegadas por el RECLAMANTE.
14. En virtud de lo expuesto y considerando que existen indicios suficientes para sustentar la pretensión del RECLAMANTE, corresponde declarar **fundado** el presente recurso.

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 (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

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://appos.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° 0023050-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

HA RESUELTO:

1. Declarar **FUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por el RECLAMANTE por Recargas (descuento indebido de saldo); y, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por la EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que la solicitud del RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
2. **ORDENAR** a la EMPRESA OPERADORA que asigne al RECLAMANTE el saldo de tráfico (paquetes y/o beneficios) equivalente al importe reclamado de S/ 2,248.00. Además, deberá informar al RECLAMANTE sobre el período de vigencia de dicho saldo. Para acreditar el cumplimiento de lo ordenado, deberá remitir la constancia de comunicación dirigida al RECLAMANTE, en la cual se detalle el saldo de tráfico asignado y el período de vigencia correspondiente.
3. De conformidad con lo establecido en el artículo 91° del TUO del Reclamo, la EMPRESA OPERADORA deberá:
 - (i) Cumplir con lo dispuesto en el párrafo precedente, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, salvo que la normativa establezca un plazo distinto.
 - (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 (ii).

Firmado digitalmente por:
DE LA CRUZ
SANDOVAL Ricardo
FAU 20216072155 soft

**Vocal de la Sala Unipersonal 24 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.

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://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>