



PERÚ
Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU
22

EXPEDIENTE N° 0018238-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

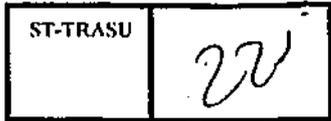
RESOLUCIÓN: 1

Lima, 23 de enero de 2018

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTO RECLAMADO	:	✓ Calidad en la prestación del servicio de telefonía móvil ✓ Facturación del cargo fijo en el recibo de enero de 2017
EMPRESA OPERADORA	:	ENTEL PERÚ S.A. (antes NEXTEL DEL PERÚ S.A.)
CÓDIGO DE RECLAMO	:	77016054
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	SAC-CC/0019346-2017
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	INFUNDADO

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, en el audio del reclamo EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la calidad en la prestación del servicio de telefonía móvil y la facturación del cargo fijo en el recibo de enero de 2017, señalando que *"ha tenido un mal servicio"*.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - i. Ha verificado que la configuración y el servicio del equipo se encuentran correctamente habilitados y aprovisionados, comprobando que las sesiones de internet, el envío de mensajes y las llamadas entrantes y salientes progresan sin inconvenientes.
 - ii. Recomienda a EL RECLAMANTE llevar el equipo a servicio técnico para evaluar la recepción de la señal y descartar cualquier falla física que pudiera causar los inconvenientes.
 - iii. La línea cuenta con el ciclo 05, que inicio los días 23 de cada mes y finaliza los días 22 del mes siguiente, fecha en la que se emitió el recibo reclamado.
 - iv. En el recibo reclamado ha facturado el monto de S/. 109.00 (Incl. I.G.V.) que corresponde al cargo prorrateado del periodo del 23 de enero de 2017 (día en que se activó el servicio) al 22 de febrero de 2017 por un mes completo del plan tarifario Entel Chlp 109.
 - v. De continuar con el servicio activo EL RECLAMANTE deberá realizar los pagos respectivos mensualmente.
3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación en el que precisó que no se encuentra conforme con la respuesta al reclamo.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos señaló lo siguiente:
 - i. Respecto de los problemas de calidad e idoneidad, EL RECLAMANTE no ha sido diligente en precisar cuál sería la dirección exacta en la cual estaría presentando los inconvenientes de calidad.



**EXPEDIENTE N° 0018238-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL**

- ii. Sin perjuicio de ello, el área de Ingeniería ha revisado la señal en la dirección de facturación. Lima, obteniendo que en exteriores se registran niveles óptimos de señal y en interiores se registran desvanecimientos de señal debido a la infraestructura del local y la poca penetración de la señal, lo que genera inconvenientes en las comunicaciones dentro del local.
- iii. EL RECLAMANTE puede suspender el servicio sin que se le genere el cobro de rentas pendientes de pago, pero al mantener la línea activa supone el uso del servicio, no necesariamente en el lugar reportado como faltante de señal, por lo que de continuar usando el servicio del equipo deberá realizar los pagos correspondientes según el plan tarifario contratado. Asimismo, en caso desee suspender el servicio, deberá realizar la devolución del equipo o rembolsar el descuento especial generado al momento de la venta del mismo.
- iv. Las comunicaciones registradas por el servicio de Interconexión Telefónica, Internet y Mensajería en el periodo que comprende del 23 de diciembre de 2016 al 22 de enero de 2017, se han facturado satisfactoriamente.

Con relación a la calidad en la prestación del servicio de telefonía móvil

5. Al respecto, es pertinente señalar que 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 trilaterales 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.

6. De otro lado, el numeral 3 del artículo 28° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones - en adelante el Reglamento - indica que los reclamos por calidad en la prestación del servicio comprenden lo siguiente:

"Artículo 28.- Objeto del reclamo

El usuario podrá presentar reclamos que versen sobre las siguientes materias:

(...)

3. Calidad o idoneidad en la prestación del servicio: Problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red y/o en el acceso a los servicios brindados por la empresa operadora que generen insatisfacción del usuario; así como los problemas de idoneidad en la prestación del servicio público de telecomunicaciones.

(...)"

- 7. En ese sentido, se desprende que los reclamos por "calidad en la prestación del servicio" están referidos a inconvenientes en la línea que hayan afectado la prestación continua y efectiva del servicio, conforme a los términos contratados.
- 8. En el presente caso, se verifica, en el audio del reclamo, que EL RECLAMANTE se ha limitado a indicar que "ha tenido un mal servicio"; sin embargo, no ha indicado cuáles habrían sido aquellos inconvenientes que habría presentado la línea; como por ejemplo, inconvenientes en la cobertura, acceso o conexión a los servicios de telefonía, mensajería e Internet, asimismo no ha indicado el periodo y el lugar en que dichos inconvenientes se presentan.
- 9. A pesar de la omisión antes señalada, LA EMPRESA OPERADORA ha precisado en la Resolución de Primera Instancia que el servicio se encuentra correctamente



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASÚ

23

EXPEDIENTE N° 0018238-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

configurado, habilitado y aprovisionado, siendo que las sesiones de internet, el envío de mensajes y las llamadas entrantes y salientes han progresado sin inconvenientes.

- 10. En efecto, en el recibo de enero de 2017 se registra un consumo de llamadas, mensajes y datos; tal como, se advierte en el siguiente detalle:

VOZ - Consumo Total y Cobro de Consumo Adicional (S/)											Consumo expresado en minutos y segundos		
Número	Monto Total	Telefonia Móvil			Telefonia fija			LDU/Sotel/Us/Trasul		Roaming Internacional		Cesión Directa	
		On Net	Off Net	Monto	Fija	Móvil	Monto	Consumo	Monto	Consumo	Monto	Consumo	Monto
Total S/	0.00	32:18	175:02	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

MENSAJERIA - Consumo Total y Cobro de Consumo Adicional (S/)											
Número	Monto Total	Mensajería			Mensajería Internacional			Mensajería Premium		Descarga de Contenido	
		Texto	Multimedia	Monto	Texto	Multimedia	Monto	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto
Total S/	0.00	7	0	0.00	0	0	0	0	0	0	0

DATOS Y ROAMING DATOS - Consumo Total y Cobro de Consumo Adicional (S/)											Expresada en MB	
Número	Monto Total	Internet Móvil			Navegador / Música / Streaming Datos			Roaming Datos		Roaming Datos		
		Consumo MB	Monto	Monto	Consumo MB	Monto	Monto	Consumo MB	Monto	Consumo MB	Monto	
Total S/	0.00	0.00	0.00	0.00	6,475.57	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	

- 11. Cabe agregar que, en el recurso de apelación, EL RECLAMANTE tampoco precisó cuáles serían los Inconvenientes de calidad que habrían la línea, a pesar de lo precisado por LA EMPRESA OPERADORA en la Resolución de Primera Instancia.
- 12. Por lo tanto, conforme a los considerandos precedentes, corresponde declarar infundado el recurso de apelación interpuesto en este extremo.

Con relación a la facturación del cargo fijo en el recibo de enero de 2017

- 13. Al respecto, el artículo 31° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones -en adelante, el T.U.O. de las Condiciones de Uso- señala que la empresa operadora se encuentra prohibida de efectuar cobros que no estén sustentados en prestaciones efectivamente realizadas, salvo que exista acuerdo de pago adelantado, conforme lo estipula el artículo 30° de dicho cuerpo normativo.
- 14. Complementariamente, los artículos 45° y 46° del T.U.O. de las Condiciones de Uso establecen que, en caso de interrupción del servicio debido a causas no atribuibles al abonado o usuario, la empresa operadora no podrá efectuar cobros correspondientes al periodo de duración de la interrupción. En estos casos, el cómputo del periodo de interrupción del servicio se inicia en la fecha y hora que indique el abonado o usuario en el reporte o documento que presente a la empresa operadora o al OSIPTEL, siempre que la empresa operadora no informe o no acredite la fecha y hora en que se produjo la interrupción del servicio.
- 15. Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, resulta pertinente informar a EL RECLAMANTE que, a efectos de considerar un descuento en el cargo fijo facturado por causas no atribuibles al abonado, debe tenerse en cuenta el momento en que el abonado o usuario haya reportado la ocurrencia de la avería, es decir, será



ST-TRASU	230
----------	-----

**EXPEDIENTE N° 0018238-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL**

responsabilidad del abonado o usuario comunicar a LA EMPRESA OPERADORA la interrupción y/o problemas de calidad en su servicio.

16. Sobre el particular, para efectos de analizar si durante el periodo materia de reclamo se registraron inconvenientes es necesario determinar dicho periodo. En el caso en cuestión, se considerará como tal: (i) el periodo de consumo, que comprende del 23 de diciembre de 2016 al 22 de enero de 2017, y (ii) el periodo adelantado, que comprende del 23 de enero al 22 de febrero de 2017.
17. Del análisis de la documentación que obra en el expediente, específicamente en el documento denominado "Historial de Cortes del Equipo" del servicio, se verifica que durante el periodo reclamado no se presentaron suspensiones ni cortes que hayan afectado la continuidad de la prestación del servicio.
18. Asimismo, del documento "Histórico de Reclamos" se verifica que durante el periodo reclamado únicamente se registró el reclamo por calidad que fuera analizado en los considerandos precedentes.
19. Es relevante indicar que EL RECLAMANTE ha omitido indicar códigos de reclamos por calidad y/o avería, así como elevar la documentación pertinente que acredite la existencia de inconvenientes en el servicio contratado durante el periodo materia de reclamo, no siendo posible considerar un ajuste en el cargo fijo facturado.
20. En consecuencia, de conformidad con los considerandos precedentes y teniendo en cuenta que LA EMPRESA OPERADORA ha elevado los medios probatorios que sustentan la resolución de primera instancia, corresponde declarar infundado el recurso de apelación 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° 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 **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la calidad en la prestación del servicio de telefonía móvil y la facturación del cargo fijo en el reclbo de enero de 2017; 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 20 de febrero de 2018, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la Intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, Ignacio Basombrío Zender y Carlos Silva Cárdenas.

Galia Mac Kee Briceño
Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

IBZ/LL