



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE Nº **0026861-2019/TRASU/ST-RA**  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

**RESOLUCIÓN: 0041596-2019-TRASU/OSIPTEL**

Lima, **26 de noviembre de 2019**

RECLAMANTE	:	<b>[REDACTED] A</b>
SERVICIO	:	<b>[REDACTED]</b>
CONCEPTO RECLAMADO	:	Calidad en la prestación del servicio de internet
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICATEL PERÚ S.A.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	A15073262
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	R.A15073262-2019-ATC
RESOLUCIÓN FINAL DEL TRIBUNAL	:	<b>FUNDADO</b>

**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 calidad en la prestación del servicio de internet, indicando que por momentos se va el servicio. En su Recurso de Apelación agrega que, siguen sin poder conectarse correctamente a internet.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA emitió la resolución de primera instancia, concluyendo que el reclamo es *infundado*, indicando que se efectuaron los diferentes descartes técnicos, en el que detecto dos redes WIFI con el mismo nombre, una de ellas la impresora. Por tanto se recomendó al cliente cambiar el nombre de la impresora. Finalmente se efectuaron las pruebas de ping extendido comprobando que progresaban sin cortes.
3. Al respecto, los artículos 3º y 6º del Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>1</sup> establecen que uno de los requisitos de validez de los actos administrativos es una adecuada y suficiente motivación, la misma que deberá ser expresa y 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. No son admisibles como motivación la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto.
4. En este mismo sentido, el artículo 33º del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>2</sup> -en adelante, el Reglamento- señala que las resoluciones expedidas por las empresas operadoras y por el TRASU deberán cumplir, entre otros, con encontrarse debidamente motivadas, incluyendo

<sup>1</sup> Aprobado por Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS.

<sup>2</sup> Aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD/OSIPTEL sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0026861-2019/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

expresamente los hechos relevantes del caso específico y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten la decisión, así como su correspondiente valoración. La motivación, cuando corresponda, puede sustentarse en la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de informes o similares obrantes en el expediente, los cuales constituirán parte integrante de las respectivas resoluciones y serán notificados conjuntamente con éstas.

5. Atendiendo al Principio del Debido Procedimiento, 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<sup>3</sup>.
6. En el presente caso, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia no actuó los medios de prueba idóneos aplicables al caso concreto, tales como: El "Acta de Inspección técnica" e "Informe de Operatividad", a efectos de determinar la correcta operatividad de los servicios.
7. En atención a ello, al no haberse motivado adecuadamente la resolución, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para declarar **fundado** el recurso 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 (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 del OSIPTEL (Resoluciones N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL, N° 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL, N° 01-2015-LIN-RQJ/TRASU-OSIPTEL y N° 02-2015-LIN-RA/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.

**HA RESUELTO:**

1. Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la calidad en la prestación del servicio de internet y, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que al haberse acogido favorablemente la pretensión de EL RECLAMANTE por este Tribunal, se ha configurado la causal contenida en el numeral (i) del artículo 77° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. En ese sentido, el abonado tiene expedito el derecho a resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes, contados a partir de la

<sup>3</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444 - 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0026861-2019/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

notificación de la presente resolución, estando prohibida LA EMPRESA OPERADORA de imponerle penalidades o cobros similares por la terminación del contrato por dicha causal.

2. Asimismo, se informa a EL RECLAMANTE que, de acuerdo a lo señalado en el citado artículo 77° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la prohibición de imponer penalidades o cobros similares también resulta aplicable a los casos en que el abonado, sobre la base de la causal antes mencionada, solicite la terminación del contrato adicional que hubiera celebrado por la adquisición o financiamiento de equipos terminales. En ese sentido, de optar por la resolución del contrato, a efectos de evitar el cobro del reintegro del descuento del precio de los equipos adquiridos, EL RECLAMANTE debe devolver los mismos sin más desgaste que el resultante del uso normal.
3. Sin perjuicio del derecho reconocido en el numeral 1, LA EMPRESA OPERADORA, **deberá** en un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución, realizar pruebas conjuntas con EL RECLAMANTE en las cuales se determine la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó, en caso de que LA EMPRESA OPERADORA no pueda solucionar los inconvenientes, deberá informar a EL RECLAMANTE sobre ello, precisando las razones, a fin de que pueda tomar una decisión respecto del servicio.

  
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**

LYL

**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://www2.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.