



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° 0026121-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN N.º 0043334-2024-TRASU/OSIPTEL

Lima, 10 de octubre de 2024

RECLAMANTE	:	[REDACTED]
EMPRESA OPERADORA	:	[REDACTED]
SERVICIO	:	[REDACTED]
MATERIA RECLAMADA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	[REDACTED]
RESOLUCIÓN IMPUGNADA	:	Falta de ejecución de baja del servicio
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	240155158
	:	DAC-REC-R/DNC-212794-24
	:	FUNDADO

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:

- En el presente caso, el RECLAMANTE presentó un reclamo, indicando que desconoce el prorrateo generado en el mes de abril del 2024, a pesar que de forma anticipada se solicitó la baja del servicio vía mail, aun así, cobraron un servicio que no se usó.
- La EMPRESA OPERADORA, mediante Resolución Impugnada, declaró *infundado* el reclamo, argumentando lo siguiente:

(i) Respecto a la “Facturación y cobro” de los siguientes recibos:

Recibo	Nro. Servicio	Tipo de servicio	Fecha de emisión	Monto reclamado sin IGV
SS01-01302342	CID.19514792	Internet Corporativo 500 Mbps	01/04/2024	S/4,873.40
SS01-01313830	CID.19321948	CN Internet 150 Mbps CGT	01/04/2024	S/69.67
SS01-01313831	CID.19330242	CN Internet 150 Mbps CGT	01/04/2024	S/69.67
SS01-01313832	CID.19321862	CN Internet 150 Mbps CGT	01/04/2024	S/69.67
SS01-01313833	CID.19380691	CN Internet 150 Mbps CGT	01/04/2024	S/69.67
Monto total reclamado:				S/5,152.08

- (ii) Por el servicio de internet corporativo 500 MBPS: CID.19514792: El 14/03/2024 desde el correo asolano@cgeb.com.pe se envía la solicitud de baja del servicio al correo martinez@claro.com.pe sin adjuntar documento alguno. En la misma fecha la ejecutiva de atención empresarial María Martínez Gibu (mmartinez@claro.com.pe) responde al correo asolano@cgeb.com.pe señalando los requisitos para la baja del servicio solicitado. Posteriormente, con



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° 0026121-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

- fecha 15/04/2024 desde el correo asolano@cgeb.com.pe se envía toda la documentación requerida para la baja del servicio identificado con el CID.19514792 (Internet Corporativo 500 Mbps).
- (iii) Conforme a lo solicitado, se procedió con la baja del servicio el 22/04/2024 conforme a lo establecido en la normativa vigente³, tal como se observa en el “Histórico de pedidos” y en la “Consulta de estado de servicio”. Por cuanto la baja del servicio se ejecutó el 22/04/2024, se procedió con la emisión de la nota de crédito N° SG01- 0081574 por el monto de S/. 1,770.00 sin IGV, aplicada en el recibo N° SS01-01302342 emitido el 01/04/2024, con motivo de los días que no contó con el servicio; es decir, desde el 22/04/2024 al 31/04/2024, procediéndose con el cobro del servicio en los días en que fue efectivamente brindado
- (iv) Por los servicios de con internet 150 MBPS CGT: CID.19321948, CID.19330242, CID.19380691 y CID.19321862: El día 16/04/2024 desde el correo asolano@cgeb.com.pe se envía la solicitud de baja de los servicios de CN Internet 150 Mbps mediante carta firmada por el representante legal al correo martinez@claro.com.pe.
- (v) Se procedió con la baja de los servicios de CN Internet 150 Mbps el 23/04/2024, tal como se observa en el “Histórico de pedidos” y en la “Consulta de estado de servicio”. Como la baja de los servicios se ejecutó el 23/04/2024, se procedió con la emisión de las siguientes notas de crédito por los días que no contó con los servicios, es decir, desde el 23/04/2024 hasta el 31/04/2024, procediéndose con el cobro de los servicios en los días en que fueron efectivamente brindados.

Nro. Servicio	Nota de crédito	Fecha de emisión	Monto ajustado sin IGV	Recibo aplicado
CID.19321862	SG01-00081570	23/04/2024	S/21.74	SS01-01313832 (emitido el 01/04/2024)
CID.19321948	SG01-00081571	23/04/2024	S/21.74	SS01-01313830 (emitido el 01/04/2024)
CID.19330242	SG01-00081572	23/04/2024	S/21.74	SS01-01313831 (emitido el 01/04/2024)
CID.19380691	SG01-00081573	23/04/2024	S/21.74	SS01-01313833 (emitido el 01/04/2024)

- (vi) Por todo lo expuesto, se concluye que la baja del servicio de Internet Corporativo 500 Mbps (CID.18107575) y de los servicios de CN Internet 150 Mbps (CID.19321948, CID.19330242, CID.19380691 y CID.19321862) fueron ejecutados a su solicitud de manera correcta, y que en los recibos reclamados correspondientes al mes de abril solo se proceden con los cobros por los días que contó con los servicios activos, toda vez que se realizaron los ajustes por los días que no contó con los servicios tras las ejecuciones de las bajas mencionadas en párrafos anteriores.

3. El RECLAMANTE interpuso recurso de apelación, argumentando lo siguiente:

- (i) La persona autorizada por el representante legal, Ángela Solano Villagra, solicitó la cancelación del servicio de internet con fecha de corte del 31 de marzo de 2024; no obstante, la Empresa Operadora no canceló el servicio desde esa fecha y nos facturó el monto de S/. 5152.00.
- (ii) Solicitase declare fundado el reclamo.



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° 0026121-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

- (iii) Mediante formato B02, se autorizó a Ángela Solano Villagra para que en el marco de cualquiera de los servicios contratados entre América Móvil Perú S.A.C. y EB CONSORCIO GESTOR.
 - (iv) Considerando esto, desde el momento en que Ángela Solano Villagra solicitó la cancelación del servicio de Internet Corporativo de 500 MB con fecha de corte del **31 de marzo de 2024**, América Móvil Perú S.A.C. debió iniciar de inmediato el procedimiento correspondiente para la baja del servicio.
4. La EMPRESA OPERADORA remitió sus descargos, en los que ratifica los argumentos indicados en primera instancia.

II. MATERIA CONTROVERTIDA:

5. Antes de entrar al análisis del caso, cabe indicar que el inciso 3 del artículo 86° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, (en adelante, T.U.O. de la LPAG), la autoridad a cargo de la tramitación del procedimiento tiene la obligación de encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta algún error por parte de los administrados¹.
6. En atención a dicha norma, si bien el reclamante indicó que la materia a reclamar correspondía a la “facturación y cobro”; cabe precisar que de conformidad con el artículo 28° del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones² (en adelante, el T.U.O. del Reglamento); este Tribunal advierte que el sustento expuesto por el reclamante, corresponde a un reclamo por “Falta de ejecución de la baja del servicio”.
7. En ese orden de ideas, este Tribunal procederá a emitir pronunciamiento respecto a la materia a la que fue encauzada.

III. ANÁLISIS DEL CASO:

8. Al respecto, el numeral 6 del artículo 28° del TUO del Reglamento establece que los reclamos por Falta de ejecución de baja o suspensión del servicio, comprenden lo siguiente:

“6. Falta de ejecución de baja o suspensión del servicio: Esta materia comprende: (i) los problemas relacionados con la falta de ejecución de la baja o suspensión temporal del servicio que hubiere sido solicitado o correspondía ejecutar, (ii) los montos cobrados posteriores a la fecha en que se efectuó la baja o suspensión temporal o correspondía efectuarla. La empresa debe iniciar el

¹ **TUO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 86°.- Deberes de las autoridades en los procedimientos

Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:

(...) 3. Encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.

² Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 99-2022-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° 0026121-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

procedimiento de baja del servicio en la fecha de presentación del reclamo siempre que éste sea iniciado por el abonado”.

9. De conformidad, con el anexo 8 numeral 3.1 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones³ -en adelante, las Condiciones de Uso-, se establece que:

*“Las causales de terminación del contrato de abonado de duración indeterminada son: **Por decisión del abonado comunicada a la empresa operadora, sin necesidad de expresión de causa, con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles ni mayor de un (1) mes calendario, estando la empresa operadora prohibida de establecer cualquier restricción o limitación respecto a la oportunidad de la referida comunicación.***

El abonado puede indicar la fecha en la cual termina el contrato; en caso contrario, éste quedará resuelto automáticamente luego de transcurrido cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva. Para estos efectos, el abonado puede comunicar su decisión a través de cualquiera de los mecanismos de contratación que hayan sido implementados y utilizados por la empresa operadora, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 19, estando ésta impedida de establecer mecanismos distintos para los actos referidos a la contratación del servicio y terminación del contrato. En los casos que el abonado actúe mediante representante es de aplicación lo establecido en el artículo 4”.

10. Para estos efectos, el abonado puede comunicar su decisión a través de cualquiera de los mecanismos de contratación que hayan sido implementados y utilizados por la empresa operadora, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 19 de las Condiciones de Uso, estando ésta impedida de establecer mecanismos distintos para los actos referidos a la contratación del servicio y terminación del contrato.

11. Complementariamente, el artículo 3 de las Condiciones de Uso, dispone que:

“Los abonados pueden ejercer todos los derechos que esta norma regula. Los usuarios tienen derecho a recibir todo tipo de información general y servicios de asistencia, acceder a los servicios de telecomunicaciones, presentar reclamos, quejas y apelaciones, cuando corresponda, de acuerdo con lo regulado en el Reglamento de Reclamos; así como a ejercer los demás derechos que la presente norma contempla. (...)”.

12. Asimismo, el artículo 4 de las Condiciones de Uso, establece lo siguiente:

“Para el ejercicio de los derechos que la presente norma regula, el abonado puede actuar mediante representante. En estos casos, el representante debe presentar la correspondiente solicitud, mediante documento escrito o a través de los medios

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>

³ Aprobado 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° 0026121-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

informáticos o electrónicos que hubiera implementado la empresa operadora, debiendo adjuntar adicionalmente el poder respectivo.

(...)

Para el caso de representante de una persona jurídica, adicionalmente se requiere copia simple de: (i) la vigencia del poder del representante, y (ii) el documento legal de identificación del representante (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería). Este representante, a su vez, puede designar a un tercero utilizando la formalidad a la que se hace referencia en el párrafo anterior.

(...).

13. Por otro lado, el artículo 57 del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones⁴ establece que el órgano competente de primera instancia inicia la investigación del reclamo, disponiendo de oficio, como mínimo, la actuación de los medios probatorios aprobados por el TRASU según la materia reclamable y el tipo de servicio.
14. En efecto, 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 requerida⁵.
15. Cabe precisar que, de acuerdo con la resolución que aprueba, entre otros aspectos, los criterios aplicables a la actuación probatoria en el procedimiento de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones⁶, la carga probatoria corresponde a las empresas operadoras
16. Sobre el particular, considerando lo alegado por ambas partes, corresponde a este Tribunal verificar si existió alguna solicitud de baja del servicio en fecha anterior a la emisión de los recibos cuestionados.
17. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifestó que la solicitud de baja de su servicio habría sido realizada vía correo electrónico, a través de la persona Ángela Solano Villagra, quien contaría con poder notarial para que realice y suscriba todos los tramites, documentos u operaciones relacionadas directamente con la prestación de los servicios de telecomunicaciones. Para cuya acreditación presenta el documento “B02 – Ficha Contacto Cliente y autorización de envió de solicitudes a través de medio electrónico”
18. Al respecto, de la revisión del documento denominado “Histórico de Pedidos”, se visualiza que se registró la solicitud de baja de los servicios los días 15 y 16 de abril de 2024 respectivamente, conforme se muestra a continuación:

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>

⁴ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL.

⁵ Resolución N° 00003-2021-TRASU/SP/OSIPTEL.

⁶ Resolución N° 003-2021-TRASU/SP/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° 0026121-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

HISTÓRICO DE PEDIDOS

Cliente: EB CONSORCIO GESTOR

SEVICIO: CID.19514792, CID.19321948, CID.19330242,

CID.19380691 y CID.19321862

Periodo de Consulta: 15/04/2024 al 23/04/2024



N°	CID	SOT	Fecha de Solicitud	Tipificación	Fecha de Ejecución	Canal de Atención	Observaciones	Resultado
1	19514792	70267097	15/04/2024	BAJA TOTAL DEL SERVICIO	22/04/2024	CORREO	Cliente solicito baja del servicio	ATENDIDO
2	19321862	70499244	16/04/2024	BAJA TOTAL DEL SERVICIO	23/04/2024	CORREO	Cliente solicito baja del servicio	ATENDIDO
3	19321948	70499347	16/04/2024	BAJA TOTAL DEL SERVICIO	23/04/2024	CORREO	Cliente solicito baja del servicio	ATENDIDO
4	19330242	70499865	16/04/2024	BAJA TOTAL DEL SERVICIO	23/04/2024	CORREO	Cliente solicito baja del servicio	ATENDIDO
5	19380691	70499949	16/04/2024	BAJA TOTAL DEL SERVICIO	23/04/2024	CORREO	Cliente solicito baja del servicio	ATENDIDO

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>

19. No obstante, cabe indicar que, el artículo 66° del T.U.O. del Reglamento, establece que interpuesto el recurso de apelación, la empresa operadora debe emitir, pronunciamiento respecto a cada uno de los hechos expuestos en el recurso de apelación del usuario. El silencio, la respuesta evasiva o la negativa genérica y contradictoria pueden ser apreciados por el TRASU como reconocimiento de verdad de los hechos alegados por el usuario.
20. Dada la naturaleza del reclamo en el caso en particular, EL RECLAMANTE al interponer su recurso de apelación proporcionó los elementos de prueba necesarios para el análisis de la materia reclamada, correspondiente a la Falta de ejecución de la baja del servicio; tal como: la existencia de un poder notarial que otorga facultades especiales a la persona Ángela Solano Villagra, quien inicialmente solicitó la baja del servicios de manera electrónica con fecha **14 de marzo de 2024⁷ requiriendo como fecha de corte el 31 de marzo de 2024.** En ese sentido, la EMPRESA OPERADORA debió valorar los argumentos de defensa presentados por el usuario, a efectos de determinar la validez del mismo y la verdad material de los hechos⁸; no obstante, se limitó a reiterar los argumentos de la resolución de primera instancia. Por lo que no ha desacreditado las afirmaciones del RECLAMANTE.

⁷ De conformidad con los correos electrónicos actuados en el presente expediente.

⁸ De acuerdo al numeral 1.11 del Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo, TUO de La Ley 27444, establece:

Principio de verdad material. –

En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a estas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público.



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° 0026121-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

21. Sobre el particular, del documento, denominado “B02 – Ficha Contacto Cliente y autorización de envío de solicitudes a través de medio electrónico”, remitido por la parte reclamante se desprende que el representante legal habría autorizado a la persona de Ángela Solano Villagra según poder inscrito notarialmente para que en el marco de cualquiera de los servicios contratados entre América Móvil Perú S.A.C. y EB CONSORCIO GESTOR, realice y suscriba todos los trámites, documentos u operaciones relacionadas directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratados, tal como se observa el siguiente detalle:

B02 – Ficha Contacto Cliente y autorización de envío de solicitudes a través de medio electrónico

Por medio de la presente, yo QIANG ZHANG, identificado con C.E. N° 005529101 Representante Legal de la Denominación o Razón Social EB CONSORCIO GESTOR con R.U.C 20609867915, según poder inscrito en la Adenda N°06 notarial con fecha del 02 de noviembre del 2022 el cual adjunto, autorizo a la persona identificada en el numeral 1 de este documento, para que en el marco de cualquiera de los servicios contratados entre América Móvil Perú S.A.C. y mi representada, especificados en el numeral 2, realice y suscriba todos los trámites, documentos u operaciones relacionadas directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratados, según el detalle contenido en el numeral 3.

1. CONTACTO CLIENTE

APELLIDOS Y NOMBRES – CONTACTO CLIENTE		
SOLANO VILLAGRA, ANGELA GIULIANA		
N° DOCUMENTO DE IDENTIDAD	CELULAR	TELÉFONO
44393701	967715264	
CARGO	CORREO ELECTRÓNICO AUTORIZADO (*)	
LOGISTICA	ASOLANO@CGEB.COM.PE	

(*) El Representante Legal que firma este documento es responsable de los niveles de seguridad que presente dicha cuenta de correo, en adelante denominada Correo Electrónico Autorizado.

2. SERVICIO SOBRE EL QUE ACTUARÁ EL CONTACTO CLIENTE

☒ Servicios Móviles ☒ Servicios Fijos

☒ Todas las cuentas

☐ Especificar cuentas o código de cliente

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>

22. En ese sentido, al no haberse desacreditado la representación legal de la persona Ángela Solano Villagra, LA EMPRESA OPERADORA se encontraba obligada a ejecutar la solicitud de baja de los servicios en la fecha requerida, es decir el 31 de marzo de 2024.
23. En ese orden de ideas, LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con desvirtuar los alegatos del RECLAMANTE, por lo que corresponde amparar la pretensión reclamada.
24. En base a lo expuesto, considerando que existe suficientes indicios para acoger la pretensión de EL 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.º 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.º 172-2022-CD/OSIPTEL (Resolución que aprueba la norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones), los Lineamientos Resolutivos del Tribunal



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° 0026121-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL (Resoluciones n.º 00001-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, 00002-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, Resolución n.º 01-98-LIN-TRASU-OSIPTEL, Resolución n.º 01-99-LIN-TRASU-OSIPTEL y Resolución n.º 01-2000-LIN-TRASU-OSIPTEL), así como el Decreto Supremo n.º 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley n.º 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 falta de ejecución de baja de servicio 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:
 - (i) Registrar la baja del servicio materia de reclamo, en caso no se haya ejecutado hasta la fecha de notificación de la presente resolución. Cumplir con lo dispuesto en el párrafo anterior, en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución. Para efectos de acreditar el cumplimiento de lo ordenado, deberá remitir la Consulta del estado del servicio; y,
 - (ii) Anular o devolver, según sea el caso las facturaciones que se haya generado con posterioridad a la fecha en que se debió ejecutar la solicitud de baja del servicio alegada por EL RECLAMANTE -31 de marzo de 2024⁹-. Cumplir con lo ordenado en el párrafo precedente en un plazo máximo de (1) un mes contado a partir de la fecha en que se notifique la presente resolución. Para efectos de acreditar el cumplimiento de lo ordenado, deberá remitir la nota de crédito o estado de cuenta del servicio..
3. De conformidad con lo establecido en el artículo 91 del TUO del Reglamento, la EMPRESA OPERADORA deberá:
 - (i) Dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el párrafo 2, comunicar al usuario, el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar lo ordenado.

⁹ De conformidad, con el anexo 8 numeral 3.1 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, se establece que:

En cuanto a la terminación del contrato de abonado de duración indeterminada

El abonado puede indicar la fecha en la cual termina el contrato; en caso contrario, éste quedará resuelto automáticamente luego de transcurrido cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva.



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° 0026121-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

- (ii) 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 (i).

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.

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>