



12.4

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 16 de marzo de 2017

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Facturación del cargo fijo y cargo fijo proporcional en el recibo de setiembre de 2016.
EMPRESA OPERADORA	:	ENTEL PERÚ S.A. (antes NEXTEL DEL PERÚ S.A.)
NÚMERO DE RECLAMO	:	70351097
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	SAC-CC/93820-2016
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, se advierte que, EL RECLAMANTE cuestionó la facturación del cargo fijo y cargo fijo proporcional en el recibo de setiembre de 2016 indicando que no ha podido utilizar su servicio por inconvenientes con la cobertura.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA sustentó su decisión bajo los siguientes argumentos:
 - (i) Realizó las pruebas correspondientes con su equipo de equipo técnico, verificando que la configuración y los servicios brindados se encuentran correctamente habilitados y provisionados en todas sus funciones.
 - (ii) La calidad y velocidad de navegación se encuentran dentro de los parámetros establecidos para su buen funcionamiento; asimismo el envío y recepción de mensajes, llamadas entrantes y salientes progresan sin inconvenientes
 - (iii) La facturación correspondiente al mes de setiembre de 2016 fue emitida correctamente
3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación reiterando los argumentos señalados en su reclamo e indicó que no ha podido hacer uso de su servicio en ningún momento debido a que en la zona en la que reside –Chota, Chota, Cajamarca– LA EMPRESA OPERADORA no cuenta con cobertura, asimismo precisó que comentó dicha información al momento de adquirir el servicio.
4. LA EMPRESA OPERADORA elevó sus descargos y precisó lo siguiente:
 - (i) No cuenta con cobertura en la zona de Chota, Chota, Cajamarca.
 - (ii) En el contrato de servicio EL RECLAMANTE precisó como zona de uso frecuente la zona de Cajamarca, Cajamarca, Cajamarca; zona en la cual si cuenta con cobertura.
 - (iii) La facturación ha sido emitida correctamente.
5. Antes de entrar al análisis de fondo, cabe indicar que, en el presente caso, EL RECLAMANTE cuestionó la facturación del cargo fijo y cargo fijo proporcional en el recibo de setiembre de 2016, por problemas de calidad, debido que en el distrito de



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

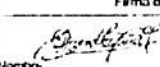
ST-TRASU

Handwritten initials

EXPEDIENTE N° 47306-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

Chota, provincia de Chota departamento de Cajamarca, no cuenta con cobertura. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA señaló que dicha zona no se encuentra dentro de su zona de cobertura; por lo cual este Tribunal emitirá su pronunciamiento en base a ello.

6. Cabe señalar que el Código de Protección y Defensa del Consumidor¹ -en adelante, el Código de Consumo- en el literal b) del artículo 1° establece que, *los consumidores tienen derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.*
7. Asimismo, el artículo 18° del Código de Consumo², define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función de su naturaleza, de las condiciones acordadas y de la normatividad que rige su prestación. De igual modo, el artículo 19³ establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.
8. En esa misma línea, el artículo 6° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones⁴ (en adelante, el T.U.O. de las 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.*
9. De la documentación obrante en el expediente, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA elevó ante este Tribunal el documento denominado "Anexo 1- Solicitud de Acceso al Sistema Integral de Comunicación Inalámbrica Entel – Postpago y Control"⁵.
10. En efecto, de la revisión de dicho documento, se verifica que, EL RECLAMANTE especificó no conocer su Centro Poblado de Uso Frecuente (CPUF), en el cual realizaría el uso del servicio contratado, tal y como se detalla en la imagen adjunta:

Información Centro Poblado de uso frecuente (CPUF) es:						En acuerdo a la información de cobertura proporcionada por Entel, declaro que mi centro poblado de uso frecuente (CPUF) es:	
Item	Departamento	Provincia	Distrito	Centro Poblado	Es mi domicilio (X)	Cobertura	
					Si	No	
1	CAJAMARCA	CAJAMARCA	CAJAMARCA	CAJAMARCA		X	
Acepto contratar el servicio, a pesar que se me ha informado que mi CPUF no cuenta con cobertura.							
Observaciones (a ser llenado por Entel Perú)		Código Promotor		Firma del Cliente			
F O PACE EFECTIVO VALLEPER EN UNOS 2 MESES		CAJAMARCA		 Nombre: DNI N°			

¹ Aprobado mediante Ley N° 29571 publicada en el diario El Peruano el 02 de septiembre de 2010.

² Artículo 18°. Idoneidad.

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

³ Artículo 19°. Obligación de los proveedores.

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

⁴ Aprobada mediante resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

⁵ Obrante a fojas 09.

Handwritten number 6



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

22

EXPEDIENTE N° 47306-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

11. Al respecto, el numeral 1 del artículo 15° del Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico⁶, establece que, al momento de la contratación del servicio, tanto postpago como prepago, la empresa operadora requerirá al abonado la indicación del centro poblado de uso frecuente del servicio, debiendo informarle si en dicho centro poblado existe cobertura. La empresa operadora deberá incluir en el contrato de abonado, el centro poblado de uso frecuente del servicio, así como el distrito, provincia y departamento correspondiente.
(Subrayado y resaltado nuestro)
12. En atención a lo expuesto, si bien EL RECLAMANTE ha señalado que no tiene cobertura en la zona de Chota, Chota, Cajamarca, al momento de la contratación no especificó qué haría el uso frecuente del servicio en el referido lugar, siendo que precisó otra zona (Cajamarca, Cajamarca, Cajamarca).
13. En palabras del autor, *Málaga José*, la idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado, pues la idoneidad de un producto no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de servicio a los consumidores, sino simplemente el deber de prestarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente⁷.
(Subrayado nuestro)
14. Al efecto, diversa jurisprudencia ha establecido que, la idoneidad depende significativamente de la información que sobre este haya puesto el proveedor a disposición del consumidor. Ello, por cuanto la información determina o acota las expectativas razonables de un ciudadano respecto de aquello que evalúa adquirir para satisfacer alguna de sus necesidades; por lo que el consumidor debe tener cuidado y cierta diligencia al adquirir un bien o servicio, ya que no podría reclamar ante su negligencia o falta de información la idoneidad del servicio.
15. En ese sentido, se puede inferir que, si la voluntad de EL RECLAMANTE era utilizar el servicio en una zona específica, distinta a la contratada, debió ser diligente en indicarlo de manera expresa al momento de contratar el servicio, a efectos de que LA EMPRESA OPERADORA le informara si contaba con cobertura en ese punto geográfico.
16. Sin embargo, en el momento que EL RECLAMANTE debió precisar la zona de uso frecuente en la que usaría el servicio (al momento de adquirir el servicio) omitió dicho deber de diligencia. En tal sentido, teniendo en cuenta lo señalado en los considerandos precedentes, corresponde declarar infundado el presente recurso.
17. Sin perjuicio de lo resuelto, se le informa a EL RECLAMANTE que de la revisión de la página web de LA EMPRESA OPERADORA⁸ se verifica que actualmente ya cuenta con cobertura en la zona de Chota, Cajamarca.

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

⁶ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 135-2013-CD/OSIPTEL y sus modificaciones.

⁷ MÁLAGA CRUZ, José. El Deber de Idoneidad y el Derecho a la Información de los consumidores y Usuarios. Revista de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de San Agustín, pág. 234.

⁸ <http://www.entel.pe/personas/ayuda-y-soporte/cobertura/>



EXPEDIENTE N° 47306-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

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:

Declara **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE, por la facturación del cargo fijo y cargo fijo proporcional en el recibo de setiembre de 2016; 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 14 de abril de 2017, de conformidad con el expresado en los considerandos precedentes.

María Luisa Hildebrandt Belmont
Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

AFM

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://www.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.