



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ACTUALIZACIÓN DE LOS LINEAMIENTOS RESOLUTIVOS EN MATERIA DE APELACIONES

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN

II. LINEAMIENTOS EN MATERIA DE APELACIONES

1. SUSTENTO DE RECLAMOS Y MOTIVACIÓN DE RESOLUCIONES

2. RECLAMOS CON SUSTENTO EN LA FACTURACIÓN Y COBRO

- (i) Disconformidad con el cálculo de los conceptos facturables
- (ii) Disconformidad con la tarifa aplicada de consumos adicionales
- (iii) Disconformidad con el cargo por reconexión u otro monto correspondiente a cualquier concepto facturado en el recibo cuyo consumo se desconoce
- (iv) Pagos no procesados o registrados
- (v) Montos no facturados oportunamente
- (vi) Cobros de equipos terminales o por reintegro del descuento de equipos terminales
- (vii) Aplicación del incremento tarifario no comunicado previamente al abonado.

3. RECLAMOS CON SUSTENTOS DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- (i) Reclamos por problemas de calidad de los servicios en general
- (ii) Reclamos por problemas de calidad del servicio de Internet Móvil e Internet Hogar Inalámbrico

4. RECLAMOS CON SUSTENTO DE INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES, OFERTAS Y PROMOCIONES

- (i) Aplicación de condiciones y tarifas distintas a las pactadas en el contrato
- (ii) Incumplimiento de la oferta o promoción ofrecida
- (iii) Descuentos de saldo o atributos no reconocidos por el abonado
- (iv) La omisión de información o información inexacta sobre cobertura

5. RECLAMOS SUSTENTADOS EN SUSPENSIONES

6. RECLAMOS CON SUSTENTO DE INSTALACIÓN, ACTIVACIÓN O TRASLADO DEL SERVICIO

7. RECLAMOS CON SUSTENTO DE FALTA ATENCIÓN A PEDIDOS DE BAJA O SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

8. RECLAMOS CON SUSTENTO DE MIGRACIÓN



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

I. INTRODUCCIÓN

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 013-95-CD/OSIPTEL, publicada el 24 de septiembre de 1995 en el Diario Oficial “El Peruano”, se creó el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en adelante TRASU, como última instancia administrativa para la solución de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En la actualidad, la actuación procesal del TRASU se rige, fundamentalmente, por las disposiciones contenidas en la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL (Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), y la Resolución de Consejo Directivo N° 102-2017-CD/OSIPTEL (Reglamento Interno del TRASU) publicadas el 14 de mayo de 2015 y 07 de septiembre de 2017, respectivamente.

Conforme a lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 10° de su Reglamento Interno, corresponde al TRASU -en el ámbito de su competencia- expedir lineamientos que orienten a los usuarios y a las empresas operadoras sobre los alcances y criterios de interpretación de las normas que regulan la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

De acuerdo a lo señalado en el párrafo precedente y de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 11° de su Reglamento Interno, en Sesión de Sala Plena de fecha 12 de agosto de 2021, el TRASU ha aprobado los presentes Lineamientos Resolutivos, los cuales están referidos a casuística que el TRASU ha venido conociendo como última instancia administrativa.

Conviene señalar que, los lineamientos anteriormente aprobados por el TRASU¹ recogen en su mayoría, los criterios que se refieren, en general, a los reclamos de servicios públicos de telecomunicaciones; sin embargo, la aprobación de los presentes Lineamientos Resolutivos se emiten en virtud a las nuevas modalidades de reclamos que han venido presentándose en el mercado de las telecomunicaciones, así como en las modificaciones de las materias reclamadas incluidas en norma que regula el procedimiento de reclamos.

El Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones ha presentado desde su publicación diversas modificaciones, dentro de las cuales se encuentran las materias de reclamo. Estos cambios tuvieron como objetivo que los procedimientos de reclamos se inicien exclusivamente por el problema que originó la disconformidad de los usuarios, de manera que los usuarios puedan obtener una solución definitiva.

Considerando que los Lineamientos publicados en los años 2004 y 2015 no recogen los cambios normativos y las nuevas casuísticas, los vocales del TRASU consideran necesario emitir nuevos criterios resolutivos y dejar sin efecto los Lineamientos publicados en la Resoluciones N° 02-2015-LIN-RA/TRASU-OSIPTEL y N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL.

La publicación de los presentes Lineamientos Resolutivos busca dotar de predictibilidad al procedimiento de reclamos, brindando a los administrados un instrumento de consulta que, sin ser vinculante, les permita anticipar el pronunciamiento final.

¹ Resoluciones 01-98-LIN/TRASU-OSIPTEL, 01-99-LIN/TRASU-OSIPTEL, 01-2000-LIN/TRASU-OSIPTEL, 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL y 02-2015-LIN-RA/TRASU-OSIPTEL



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

II. LINEAMIENTOS EN MATERIA DE APELACIONES

La Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL - Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Reglamento de Reclamos) establece las disposiciones que obligatoriamente deberán aplicar las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones para la atención de los reclamos de usuarios.

A continuación, se desarrollarán los Lineamientos que el TRASU ha venido aplicando.

1. SUSTENTO DE RECLAMOS Y MOTIVACIÓN DE RESOLUCIONES

El artículo 49° del Reglamento de Reclamos dispone que, el usuario al momento de presentar su reclamo debe consignar, entre otros, el motivo del reclamo y su solicitud concreta. Para el TRASU el contenido mínimo de “motivo de reclamo y solicitud concreta” al que se refiere el artículo antes mencionado comprende la indicación de la materia reclamada, y los argumentos que permitan identificar si la misma se encuentra dentro del marco del procedimiento de reclamos.

En caso el usuario no cumpla con los requisitos establecidos en la norma, y la empresa operadora no pueda identificar el motivo del reclamo, debe declarar la inadmisibilidad, de conformidad con el artículo 31° del Reglamento de Reclamos, a fin que subsane el error o defecto o acredite el cumplimiento de la omisión. Asimismo, de no efectuarse la subsanación dentro del plazo otorgado, se declarará el archivo del expediente.

En ese sentido, la declaración de inadmisibilidad en primera instancia no es una prerrogativa de la empresa operadora, sino que constituye una parte del procedimiento regular; por ello, en el supuesto que la empresa operadora no cumpla con declarar la inadmisibilidad de un reclamo ambiguo y lo eleve a segunda instancia, el TRASU declarará la nulidad de la resolución de primera instancia y ordenará que se tramite el reclamo, conforme a las normas del procedimiento regular, cuando corresponda.

En los casos en que sí sea posible identificar la materia reclamada, corresponderá evaluar los fundamentos de hecho y de derecho proporcionados por el usuario que justificarían el motivo por el que considera que el reclamo debe resolverse a su favor. El deber de motivar una determinada posición corresponde a todos aquellos que participan como partes en el procedimiento. En ese sentido, si un usuario formula una pretensión, debe proporcionar argumentos claros, relevantes y sólidos que la sustenten². De no cumplir con este deber, el recurso será declarado infundado por el TRASU.

Por su parte, la empresa operadora debe recoger los fundamentos presentados por el administrado, y considerarlos en el análisis del caso; de modo tal que el usuario obtenga una decisión justificada, conforme a las disposiciones sobre el debido procedimiento, contenido y motivación de actos administrativos, previstas en el T.U.O. de la LPAG³.

² Conviene resaltar que las partes deben ofrecer argumentos claros, relevantes, sólidos y sopesar los argumentos de su contraparte. El deber de motivar una determinada posición no solo le corresponde a la autoridad, sino es de todos aquellos que participan en el procedimiento. Si alguien sostiene una determinada postura, ésta debe proporcionar alguna razón que apoye su posición. *Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2016) Guía práctica sobre la actividad probatoria en los procedimientos administrativos (P. 18)*

³ T.U.O. de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

Artículo 5.- Objeto o contenido del acto administrativo (...)

5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, (...).

Artículo 6.- Motivación del acto administrativo

6.1 La motivación debe ser expresa, 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. (...)

Artículo 86.- Deberes de las autoridades en los procedimientos

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

6. Resolver explícitamente todas las solicitudes presentadas (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

El artículo 33° del Reglamento de Reclamos recoge lo antes reseñado, pues dispone que las resoluciones expedidas por las empresas operadoras y por el TRASU deberán cumplir con “(...) encontrarse debidamente motivadas, incluyendo 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. Asimismo, “(...) el recurso de apelación presentado contra una resolución de primera instancia que no se encuentre debidamente motivada, será declarado a favor del usuario por el TRASU (...)”

A criterio del TRASU, una resolución se encuentra debidamente motivada cuando cuenta con justificación de tipo interna y externa. En ese sentido, a efectos de considerar que cumple con el requisito de motivación interna, la resolución debe incluir lo siguiente:

- (i) Los hechos del caso específico y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten la decisión.
- (ii) La identificación expresa de las normas jurídicas específicas aplicables al caso concreto.
- (iii) La valoración probatoria.
- (iv) La identificación completa de los dictámenes técnicos o legales o informes que sirvan de sustento a la decisión, tratándose de motivación por remisión.

Adicionalmente, a efectos de considerar que una resolución cumple con el requisito de motivación externa, las premisas de hecho y de derecho que apoyan la decisión deben estar sustentadas, debiendo obrar en el expediente del reclamo los medios probatorios que las respalden.

De acuerdo a lo señalado, el TRASU en su labor resolutoria aplica los siguientes lineamientos:

- **Lineamiento 1.1: Sustento de reclamos**

*“En los casos que, cumpliéndose con los requisitos de admisibilidad⁴ del reclamo y recurso, el usuario no brinde el sustento que permita individualizar los hechos materia de reclamo y determinar la actuación de los medios probatorios pertinentes, el recurso de apelación será declarado **infundado**”*

- **Lineamiento 1.2: Declaración de inadmisibilidad en primera instancia**

*“Cuando el Tribunal advierta que la empresa operadora no ha declarado la inadmisibilidad del reclamo al que se vincula el recurso elevado, declarará la **nulidad** de la resolución de primera*

Artículo 198.- Contenido de la resolución

(...)

198.2 En los procedimientos iniciados a petición del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, (...)

(Lo subrayado es nuestro)

⁴ Artículo 49.- Requisitos para la presentación de reclamos

Los reclamos presentados por los usuarios deben contener los siguientes requisitos:

1. Nombres y apellidos completos del usuario.
2. Número del documento legal de identificación del usuario (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, o Registro Único de Contribuyentes, según corresponda). En los reclamos presentados por representante debe consignarse, adicionalmente, los datos de éste, así como el poder correspondiente, conforme a lo dispuesto en los artículos 26 y 27.
3. Servicio objeto del reclamo.
4. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
5. Motivo del reclamo y solicitud concreta.
6. Firma del usuario o del representante, para la presentación personal y por escrito, según corresponda.
7. En los reclamos en los que se cuestione un monto del recibo, el usuario debe indicar la fecha o mes de emisión o vencimiento del recibo que cuestiona, o el número del recibo objeto de reclamo.
8. Datos para la notificación: Correo electrónico autorizado para recibir notificaciones, salvo que el usuario señale una dirección de domicilio física para la notificación personal.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

instancia y ordenará que se tramite el reclamo, conforme a las normas del procedimiento regular, cuando corresponda.”

- **Lineamiento 1.3: Motivación de Resoluciones**

*“Cuando la empresa operadora emita la correspondiente resolución sin observar la debida motivación (justificación interna y externa), el recurso de apelación será declarado **fundado**, siempre y cuando el reclamo o recurso haya sido interpuesto en cumplimiento de los requisitos establecidos en el Reglamento de Reclamos.”*

2. RECLAMOS CON SUSTENTO EN LA FACTURACIÓN Y COBRO

En este numeral, se desarrollarán los criterios de evaluación de reclamos por facturación y cobro bajo los siguientes sustentos:

- (i) Disconformidad con el cálculo de los conceptos facturables
- (ii) Disconformidad con la tarifa aplicada de consumos adicionales
- (iii) Disconformidad con el cargo por reconexión u otro monto correspondiente a cualquier concepto facturado en el recibo cuyo consumo se desconoce
- (iv) Pagos no procesados o registrados
- (v) Montos no facturados oportunamente
- (vi) Cobros de equipos terminales o por reintegro del descuento de equipos terminales
- (vii) Aplicación del incremento tarifario no comunicado previamente al abonado.

(i) Reclamos sustentados en el cálculo de los conceptos facturables desde un servicio móvil

El artículo 32° del T.U.O. de las Condiciones de Uso dispone que la empresa facturará en el recibo correspondiente únicamente conceptos vinculados o derivados del servicio público de telecomunicaciones contratado, incluyendo los servicios que se presten en forma empaquetada o en convergencia, conforme a los contratos de concesión y a la normativa vigente. Asimismo, señala que se podrá incluir en el recibo los consumos efectuados por los usuarios.

En las Resoluciones 01-98-LIN/TRASU-OSIPTEL, 01-99-LIN/TRASU-OSIPTEL y 01-2000-LIN/TRASU-OSIPTEL, el TRASU estableció lineamientos resolutivos únicamente para los reclamos de llamadas en servicios de telefonía fija, por ello, en esta oportunidad se establecen criterios para los consumos generados desde los servicios móviles.

En la actualidad, debido al avance tecnológico y al desarrollo del mercado de las telecomunicaciones, se ha evidenciado la preferencia de los usuarios hacia los servicios móviles en lugar de los servicios fijos tradicionales, y a su vez, el consumo de datos viene siendo priorizado sobre el consumo de voz. Como consecuencia de ello, se presentan con mayor incidencia reclamos por consumos desde un servicio móvil.

Así, se presentan casos de servicios móviles, en los que los usuarios manifiestan no haber realizado los consumos adicionales facturados, indicando que no se han excedido en los minutos o datos que les otorga su plan. En estos casos el TRASU ha venido evaluando si la empresa operadora sustenta debidamente su resolución y actúa en el expediente los medios probatorios idóneos: (i) **Detalle Desagregado Valorizado y Totalizado de Consumo**, a efectos de verificar si existe coincidencia entre el consumo registrado a través del sistema de tasación y el consumo registrado en el sistema de facturación que se refleja en el recibo reclamado; el (ii) **Histórico de Suspensiones** del servicio a fin de comprobar si el consumo en reclamo fue afectado por suspensiones del servicio; y adicionalmente, el (iii) **Registro de Problemas de Calidad y Averías** del servicio que descarte la posibilidad que el consumo cuestionado haya sido afectado por interrupciones en el servicio.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

En ese sentido, el TRASU en su labor resolutoria aplica los siguientes lineamientos:

- **Lineamiento 2.1: El usuario manifiesta disconformidad con consumos facturados indicando que no los realizó, y empresa operadora no actúa los medios probatorios aplicable al caso**

*“Cuando el usuario cuestiona la facturación de consumos adicionales, indicando que no realizó dichas comunicaciones; y, la empresa operadora al momento de resolver no sustenta debidamente su resolución y/o además no actúa el (i) **Detalle Desagregado Valorizado y Totalizado de Consumo**, a efectos de verificar si existe coincidencia entre el consumo registrado a través del sistema de tasación y el consumo registrado en el sistema de facturación que se refleja en el recibo reclamado; el (ii) **Histórico de Suspensiones** del servicio a fin de comprobar si el consumo en reclamo fue afectado por suspensiones del servicio; y adicionalmente, el (iii) **Registro de Problemas de Calidad y Averías** del servicio que descarte la posibilidad que el consumo cuestionado haya sido afectado por interrupciones del servicio telefónico, el TRASU declarará **fundado** el recurso.”*

- **Lineamiento 2.2: El usuario manifiesta disconformidad con consumos facturados indicando que no los realizó, y empresa operadora actúa correctamente los medios probatorios aplicable al caso**

*“Cuando el usuario cuestiona la facturación de consumos adicionales, indicando que no realizó dichas comunicaciones y, al momento de resolver, la empresa operadora sustenta debidamente su resolución, al actuar como medios probatorios el (i) **Detalle Desagregado Valorizado y Totalizado de Consumo**, en el que se verifica la coincidencia entre los sistemas de tasación y facturación; el (ii) **Histórico de Suspensiones** del servicio en el que no se registra suspensiones que hayan afectado el consumo reclamado; y adicionalmente, el (iii) **Registro de Problemas de Calidad y Averías** del servicio que descarte la posibilidad que el consumo cuestionado haya sido afectado por interrupciones del servicio telefónico, el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación”*

(ii) La tarifa aplicada de consumos adicionales

El artículo 33° del T.U.O. de las Condiciones de Uso dispone que los conceptos facturables deberán sustentarse en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en la referida norma.

En los casos que el TRASU ha venido evaluando se presentan cuestionamientos de usuarios relacionados a consumos adicionales facturados cuyo sustento es la aplicación de una tarifa no informada o pactada. En estos casos, el TRASU evalúa las afirmaciones de los usuarios y si la empresa operadora sustenta debidamente su resolución y actúa el medio probatorio idóneo: **Mecanismo de Contratación válido** del servicio a fin de verificar si la tarifa facturada es consistente con la tarifa debidamente informada y contratada.

El TRASU en su labor resolutoria aplica los siguientes lineamientos:

- **Lineamiento 2.3: El usuario manifiesta disconformidad con la facturación de consumos adicionales debido a que la tarifa no corresponde a lo contratado o informado, sin dar detalles en su sustento**

*“Cuando el usuario alegue en su reclamo que la tarifa aplicada a los consumos adicionales no corresponde a la contratada o informada, sin indicar cuál es el importe que le corresponde asumir el motivo por el que considera que no le corresponde la tarifa que se aplicó, el recurso de apelación será declarado **infundado**.”*



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

- **Lineamiento 2.4: El usuario manifiesta disconformidad con la facturación de consumos adicionales debido a que la tarifa no corresponde a lo contratado o informado, indicando los motivos que justifican su reclamo y la empresa operadora no actúa el medio probatorio aplicable al caso**

*“Cuando el usuario cuestiona la facturación de consumos adicionales, señalando que el importe no corresponde a la tarifa contratada o informada; y, la empresa operadora al momento de resolver no sustenta debidamente su resolución y no actúa el **Mecanismo de Contratación válido** del servicio que acredite que la tarifa contratada e informada es consistente con la tarifa facturada en el caso en concreto, el TRASU declarará **fundado** el recurso.”*

- **Lineamiento 2.5: El usuario manifiesta disconformidad con la facturación de consumos adicionales debido a que la tarifa no corresponde a lo contratado o informado, indicando los motivos que justifican su reclamo y la empresa operadora acredita el medio probatorio aplicable al caso**

*“Cuando el usuario cuestiona la facturación de consumos adicionales, señalando que el importe no corresponde a la tarifa contratada o informada y, al momento de resolver, la empresa operadora sustenta debidamente su resolución, al actuar como medio probatorio el **Mecanismo de Contratación válido** que acredite que la tarifa contratada e informada es consistente con la tarifa facturada en el caso en concreto, el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación”*

(iii) El cargo por reconexión u otro monto correspondiente a cualquier concepto facturado en el recibo cuyo consumo se desconoce

El artículo 32° del T.U.O. de las Condiciones de Uso reconoce de manera taxativa los conceptos facturables. Asimismo, los artículos 57° y 74° de la referida norma disponen que las empresas operadoras pueden aplicar una tarifa por concepto de reconexión por suspensión.

Respecto al cargo por reconexión, cuando la empresa operadora no entregue el recibo o la copia de éste que fuera solicitada y suspende el servicio por falta de pago del mencionado recibo no podrá aplicar ninguna tarifa por la reactivación del servicio, ni cobrar interés alguno por la demora en el pago, conforme lo dispuesto en el artículo 35° del T.U.O. de las Condiciones de Uso.

El TRASU ha venido recibiendo casos en los que los usuarios manifiestan de manera general, su disconformidad con la totalidad del recibo, encontrándose, entre otros, el concepto de reconexión facturado. Es en estos casos, en los que el deber de sustentar reclamos de los usuarios cobra asidero en la medida que, si no se cuestiona la facultad de cobro de los cargos, y estos son susceptibles de ser facturados, los reclamos serán declarados infundados.

Sólo en los casos en que el usuario sustente claramente el motivo de su reclamo, la empresa operadora debe actuar y demostrar que cuenta con el título del cual se deriva su derecho a facturar los conceptos reclamados.

Considerando ello, el TRASU aplica los siguientes lineamientos:

- **Lineamiento 2.6: El usuario cuestiona el cargo por reconexión u otro concepto facturado en recibo sin explicar los motivos por lo que desconoce dichos cargos**

*“En los casos que, el usuario cuestione el cargo por reconexión u otro concepto facturable incluido en el recibo, pero no brinde un sustento que permita individualizar los hechos materia de reclamo y determinar la actuación de los medios probatorios pertinentes, el recurso de apelación será declarado **infundado**.”*



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

- **Lineamiento 2.7: El usuario cuestiona el cargo por reconexión indicando que no existió una suspensión**

*“En los casos que, el usuario cuestione el cargo por reconexión indicando que no existió una suspensión que justifique dicho cobro y la empresa operadora no acredite con un **Histórico de Suspensiones** la existencia de una suspensión y su consecuente reconexión, el recurso de apelación será declarado **fundado**.”*

- **Lineamiento 2.8: El usuario cuestiona el cargo por reconexión indicando que no se habría cumplido con la entrega oportuna del recibo y la empresa actúa el medio probatorio aplicable al caso**

*“Cuando el usuario cuestione el cargo por reconexión indicando que no se habría cumplido con la entrega oportuna del recibo cuya falta de pago originó la suspensión y reconexión del servicio, y la empresa actúa en la resolución de primera instancia el **Histórico de Reclamos** que acredita que el usuario no cuenta con reclamo a su favor por la falta de entrega del referido recibo, el recurso de apelación será declarado **infundado**.”*

- **Lineamiento 2.9: El usuario cuestiona el cargo por reconexión indicando que no se habría cumplido con la entrega oportuna del recibo y se verifica un reclamo por falta de entrega del recibo a su favor**

*“Cuando el usuario cuestione el cargo por reconexión indicando que no se habría cumplido con la entrega oportuna del recibo cuya falta de pago originó la suspensión y posterior reconexión del servicio, y se verifique en el **Histórico de Reclamos** que el usuario cuenta con un reclamo por la falta de entrega del referido recibo declarado a su favor, el recurso de apelación será declarado **fundado**.”*

(iv) Pagos no procesados o registrados

El artículo del 70º del T.U.O. de las Condiciones de Uso establece, entre otros, que el abonado deberá pagar los recibos emitidos por la empresa operadora hasta su fecha de vencimiento.

Asimismo, en el artículo 1229º del Código Civil Peruano se establece que la prueba del pago incumbe a quien pretende haberlo efectuado.

Considerando dichas normas, cuando un usuario alega que ha efectuado el pago de un recibo, le corresponde a la empresa motivar su respuesta y acreditar con el **Histórico de Estado de Cuenta del servicio** que en sus sistemas el recibo se encuentra pendiente de pago.

Acreditado ello, la carga de la prueba se invierte, y corresponderá al usuario acreditar el pago del recibo reclamado, elevando el comprobante o constancia de pago que permita generar certeza de sus afirmaciones.

El TRASU ha venido recibiendo algunos casos de cobros por pagos no procesados en los que usuarios elevan comprobantes en los que no se verifica el recibo al que debe imputarse dicho pago, y en el Histórico de Estado de Cuenta del servicio se verifican varias deudas anteriores.

Al respecto, el artículo 1259º del Código Civil Peruano, dispone que de no expresarse a qué deuda debe hacerse la imputación de un pago, éste se aplica a la menos garantizada; entre varias deudas igualmente garantizadas, a la más onerosa para el deudor; y, entre varias deudas igualmente garantizadas y onerosas, a la más antigua. Por ello, si un usuario tiene varias deudas y realiza abonos en su servicio sin identificar qué recibo está pagando, la empresa operadora puede imputar dicho pago a la deuda con mayor antigüedad.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

En ese sentido, resulta importante dar a conocer que, las constancias elevadas deben permitir acreditar el recibo al que efectivamente está dirigido el pago, de lo contrario, el TRASU aplica lo indicado en el artículo 1259° del Código Civil Peruano.

Considerando ello, en estos casos el TRASU aplica los siguientes lineamientos resolutivos:

- **Lineamiento 2.10: El usuario cuestiona el cobro de un recibo indicando haber efectuado el pago, en el Histórico de Estado de Cuenta no se verifica el pago y el usuario no eleva documento que pruebe su afirmación**

*“Cuando el usuario cuestiona el cobro de un recibo indicando ya haber efectuado el pago, sin adjuntar en el expediente algún comprobante o constancia de pago que acredite su afirmación, y en el Estado de Cuenta no se verifica el pago, el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación.”*

- **Lineamiento 2.11: El usuario cuestiona el cobro de un recibo indicando haber efectuado el pago y adjunta un comprobante que acredita el pago del recibo cuestionado**

*“Cuando el usuario cuestiona el cobro de un recibo indicando ya haber efectuado el pago, y adjunta en el expediente comprobante o constancia que acredita el pago de dicho recibo que no es desvirtuada en el procedimiento, el TRASU declarará **fundado** el recurso de apelación.”*

- **Lineamiento 2.12: El usuario cuestiona el cobro de un recibo indicando haber efectuado el pago, eleva un comprobante de pago en el que no se consignó el recibo cancelado y en el Histórico de Estado de Cuenta se verifican deudas exigibles**

*“Cuando el usuario cuestiona el cobro de un recibo indicando ya haber efectuado el pago, y adjunta en el expediente comprobante o constancia de pago en el que no se consigna el recibo cancelado, y de la revisión del Histórico de Estado de Cuenta se verifica, en la fecha de pago, la existencia de varias deudas exigibles, el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación presentado.”*

v) Montos no facturados oportunamente

En general las empresas operadoras incluyen en el recibo emitido el cargo fijo o renta mensual por el servicio y demás conceptos vinculados que corresponden al ciclo de facturación.

El artículo 36° del T.U.O. de las Condiciones de Uso⁵ establece que la empresa facturará los distintos conceptos en el recibo correspondiente al ciclo de facturación en que se realizó la llamada o se prestó el servicio.

⁵ TUO de las Condiciones de Uso

“Artículo 36.- Conceptos no facturados oportunamente

La empresa operadora facturará los distintos conceptos detallados en el artículo 32, en el recibo correspondiente al ciclo de facturación en que se realizó la llamada o se prestó el servicio.

Para el caso de las llamadas en progreso, la empresa operadora determinará si éstas se facturan en el ciclo en que se inicia o finaliza la llamada, lo cual deberá ser informado a OSIPTEL.

Estarán exceptuadas de lo dispuesto en el primer párrafo:

- (i) La facturación de las llamadas de cobro revertido de larga distancia nacional, la que podrá efectuarse, a más tardar, en el recibo correspondiente al ciclo de facturación inmediato posterior a aquél en que se realizaron las llamadas;
- (ii) La facturación de las llamadas de cobro revertido de larga distancia internacional o de cobros provenientes de roaming internacional, en los servicios de telefonía, la que podrá efectuarse, a más tardar, en el recibo correspondiente a uno de los seis (6) ciclos de facturación inmediatos posteriores a aquél en que se realizaron las llamadas;
- (iii) La facturación de llamadas de larga distancia que se efectúen mediante el Sistema de Llamada por Llamada, la que podrá efectuarse, a más tardar, en el recibo correspondiente al ciclo de facturación inmediato posterior a aquél en que se realizaron las llamadas;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

No obstante, dicho artículo detalla los conceptos que no se sujetan a esta regla y cuya facturación puede realizarse a más tardar, en el recibo correspondiente al ciclo de facturación inmediato posterior, encontrándose, entre estos conceptos, la facturación del denominado “cargo fijo proporcional”, “renta fraccionaria” o “prorrrateo”, el cual corresponde a la primera facturación que se realiza luego de la instalación, activación o reactivación del servicio.

Lo anterior supone que la norma faculta a las empresas operadoras a realizar cobros por el servicio brindado por un periodo proporcional desde la instalación, activación o reactivación hasta el cierre del ciclo de facturación asignado, debiendo este cargo incluirse en el siguiente recibo, de manera conjunta con el cargo fijo contratado.

Sin embargo, en los casos en los que la empresa operadora no facture los conceptos en el plazo oportuno, el cobro debe ser realizado mediante un recibo distinto al emitido de manera cíclica, al cual se le denomina “recibo especial”. Es así que, en caso la empresa operadora realice el cobro de un servicio mediante el recibo especial, deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- El recibo debe cumplir con un nivel de precisión suficiente que permita al abonado conocer el detalle y origen de su deuda.
- La fecha de vencimiento de dicho recibo será de noventa (90) días calendario a ser contados a partir de la fecha de emisión del mismo y deberá ser entregado transcurridos no más de treinta (30) días calendario desde la fecha de emisión del mismo. La empresa operadora deberá entregar el referido recibo con un cargo de recepción.
- La carga de probar que las llamadas o los servicios no fueron facturados anteriormente en otros recibos telefónicos corresponde a la empresa operadora.

En este contexto, el TRASU viene conociendo reclamos referidos al desconocimiento del cobro del cargo fijo proporcional realizado a través de un recibo especial que incluye el cargo proporcional con motivo de la instalación o activación del servicio, bajo el argumento de que dicho concepto fue incluido en un recibo regular y pagado de forma regular.

Consecuentemente, en el análisis de este tipo de casos, el TRASU evalúa si el periodo incluido en el recibo especial fue facturado anteriormente en algún recibo regular y aplica el siguiente criterio:

- **Lineamiento 2.13: El usuario cuestiona el cobro del cargo fijo proporcional que se incluye en un recibo especial, indicando que dicho concepto fue anteriormente facturado en el recibo del servicio y la empresa operadora no actúa los medios probatorios aplicables al caso**

*“Cuando el usuario cuestione el cobro del cargo fijo proporcional que se incluye en un recibo especial, indicando que dicho concepto fue anteriormente facturado en el recibo del servicio; y, la empresa operadora no actúe en la resolución de primera instancia como medios probatorios: (i) la **“Consulta del Estado del Servicio”**, que acredite que el cobro del recibo especial por el periodo del cargo fijo proporcional se realiza desde la fecha de instalación o activación del servicio, (ii) el **“Histórico de Estado de Cuenta”**, a efectos de determinar cuál es el primer recibo emitido a partir de la instalación o activación del servicio, y (iii) el primer **“Recibo”** emitido desde de la instalación o activación del servicio, que permite conocer los conceptos facturados y*

(iv) La facturación de llamadas locales o de larga distancia que se efectúen mediante los servicios especiales con interoperabilidad, la que podrá efectuarse, a más tardar, en el recibo correspondiente al ciclo de facturación inmediato posterior a aquél en que se realizaron las llamadas; o,

(v) La primera facturación que se realice luego de la instalación, activación o reactivación del servicio, la que podrá efectuarse, a más tardar, en el recibo correspondiente al ciclo de facturación inmediato posterior a aquél en que se produjeron tales hechos.

(...)”



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

acreditar que en éste no se incluyó el periodo del cargo fijo proporcional que se cobró en el recibo especial reclamado, el TRASU declarará **fundado** el recurso de apelación.”

- **Lineamiento 2.14: El usuario cuestiona el cobro del cargo fijo proporcional, indicando que no le corresponde o no le informaron sobre dicho concepto**

“Cuando el usuario cuestione el cobro del cargo fijo proporcional, indicando que no le corresponde o que no fue informado sobre dicho concepto, y la empresa operadora acredita que el origen de dicho cargo se sustenta en el numeral (v) del artículo 36° del T.U.O. de las Condiciones de Uso, el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación.”

vi) Cobros de equipos terminales o reintegro del descuento de equipos terminales

vi.i Reclamos por cobros de equipos terminales

Para la prestación de los servicios de telecomunicaciones se requieren de los equipos necesarios para la utilización del servicio, que los usuarios pueden adquirir de las empresas operadoras o de terceros. Es así que las empresas operadoras pueden celebrar contratos de equipos donde se establece las condiciones de la compra, alquiler y comodato, así como las obligaciones de pago.

El artículo 32° del T.U.O. de las Condiciones de Uso⁶ permite incluir en los recibos del servicio correspondiente, el pago al contado o financiamiento del equipo terminal y/o alquiler de otros equipos requeridos para la utilización del servicio.

En este contexto, el TRASU viene conociendo reclamos referidos a los siguientes conceptos: (i) cobro por equipos terminales a pesar de una suspensión temporal o baja del servicio, sin que se haya desconocido el contrato adicional de dicho equipo y (ii) cobro de equipos terminales a pesar de haber sido devueltos a la empresa operadora.

Con relación al primer caso, corresponde precisar que las solicitudes de suspensión temporal⁷ y baja del servicio⁸ afectan directamente a la prestación del mismo y tienen como finalidad la suspensión del servicio por un periodo determinado de tiempo o la terminación definitiva del contrato de servicio, respectivamente. Considerando ello, estas solicitudes no afectan el cobro de equipos terminales cuyas condiciones y obligación de pago derivan de un contrato adicional de equipo.

Respecto al segundo caso, el artículo 78° del T.U.O. de las Condiciones de Uso⁹ señala que la terminación del contrato de abonado no lo exime de su obligación de pago de importes

⁶ TUO de las Condiciones de Uso:

Artículo 32°.- Conceptos facturables

(...) Los conceptos que podrán ser facturados por la empresa operadora son, de manera taxativa, los siguientes: (...)

(vii) Pago al contado o financiamiento de equipo terminal y/o alquiler de otros equipos requeridos para la utilización del servicio especificándose el número de cuota a pagar y el número de cuota restante, según corresponda.

⁷ TUO de las Condiciones de Uso:

Artículo 56°.- Suspensión temporal del servicio a solicitud del abonado

Los abonados tienen derecho de solicitar a la empresa operadora, sin costo alguno, la suspensión temporal del servicio por un plazo de hasta dos (2) meses consecutivos o no, por año de servicio.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo precedente, la empresa operadora podrá otorgar un plazo mayor al antes señalado.

⁸ TUO de las Condiciones de Uso:

Artículo 76.- Causales para la terminación del contrato de abonado de duración indeterminada

El contrato de abonado de duración indeterminada termina por las causales admitidas en el ordenamiento legal vigente, y especialmente por:

(i) Decisión del abonado comunicada a la empresa operadora, sin necesidad de expresión de causa (...)

⁹ TUO de las Condiciones de Uso:

Artículo 78.- Obligaciones de pago al término del contrato

La terminación del contrato de abonado por cualquiera de las causas enumeradas en los artículos 76 y 77 no lo exime de su obligación de pago los importes adeudados y los servicios prestados hasta la fecha de terminación del contrato.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

adeudados y de servicios prestados hasta la fecha de terminación del contrato. Asimismo, el abonado deberá restituir los equipos de propiedad de la empresa operadora sin más desgaste que el uso normal, de lo contrario pagará a ésta el precio de mercado de los mismos.

En ese sentido, es importante diferenciar que los equipos terminales pueden ser adquiridos en compraventa de manera financiada o entregados en alquiler o comodato.

En el supuesto que los equipos hayan sido adquiridos en compraventa y, a su vez, financiados en cuotas, corresponde al abonado cumplir con el pago de la totalidad de las cuotas al haber sido establecidas inicialmente en el contrato adicional de equipo y ser aceptadas por el abonado, ello a pesar de la solicitud de baja del servicio, toda vez que la terminación del contrato de servicio no implica la del contrato de equipo adquirido en compraventa donde la propiedad del mismo le corresponde al abonado. Por otro lado, en el supuesto que los equipos entregados por la empresa operadora hayan sido en calidad de alquiler, comodato, entre otros, corresponderá la correspondiente devolución a la empresa operadora, una vez solicitada la baja del servicio a efectos de evitar el cobro del precio de éstos.

En el análisis de este tipo de situaciones, el TRASU toma en consideración, dependiendo del caso evaluado: la fecha en la que el usuario cumplió con la devolución del equipo, la modalidad de adquisición del equipo y si el abonado se encuentra facultado a realizar la devolución; y, el registro en el **Histórico de Pedidos** de la solicitud de devolución de equipo o recojo de equipo.

De acuerdo a la casuística recibida, el TRASU en su labor resolutive aplica los siguientes lineamientos:

- **Lineamiento 2.15: El usuario cuestiona el cobro de equipos terminales indicando que solicitó la suspensión temporal o baja del servicio, sin desconocer el contrato adicional de dicho equipo**

*“Cuando el usuario cuestione el cobro de equipos terminales indicando que solicitó la suspensión temporal o baja del servicio, sin desconocer el contrato adicional de dicho equipo, el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación debido a que la suspensión temporal y la baja del servicio solicitados solo incide en el servicio público de telecomunicaciones.”*

- **Lineamiento 2.16: El usuario cuestiona el cobro de equipos terminales indicando que devolvió el equipo, precisa fecha de devolución, y la empresa actúa el medio de prueba aplicable al caso, y el usuario no alcanza medios de prueba**

*“Cuando el usuario cuestione el cobro de equipos terminales indicando que devolvió el equipo, precisa fecha de devolución y la empresa operadora en la resolución de primera instancia se pronuncia sobre la modalidad de adquisición del equipo y la facultad del usuario para devolver el equipo, y actúa el **Histórico de Pedidos** en el cual se verifica que no se registra una solicitud de devolución de equipo o recojo de equipo, y el usuario no alcanza los medios probatorios que acrediten su afirmaciones; el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación.”*

El abonado deberá restituir los equipos de propiedad de la empresa operadora sin más desgaste que el uso normal, de lo contrario pagará a ésta el precio de mercado de los mismos, el cual deberá considerar la desvalorización por el tiempo de uso o, de ser el caso, pagará el saldo del precio de adquisición que corresponda de acuerdo a lo pactado entre las partes.

La empresa operadora se encuentra prohibida de aplicar cobro alguno por concepto de desinstalación, desconexión, restitución de equipos o cualquier otro concepto de naturaleza semejante.

En cualquier caso, el abonado sólo será responsable por el servicio prestado hasta la fecha de terminación del contrato. La empresa operadora se encuentra prohibida de condicionar la resolución del contrato a la cancelación de deuda y/o pago alguno.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

vi.ii Reclamos por cobro de reintegro de descuento de equipos terminales

En la casuística que ha venido recibiendo el TRASU, se han presentado los siguientes supuestos de reclamo de reintegro de descuento de equipos terminales: (i) por omisión de información del cobro, cálculo del cobro y desacuerdo con la aplicación de las causales que generan el cobro; y (ii) por contar con un reclamo de calidad fundado que dispone que el abonado puede dar término a su contrato adicional de equipo.

- a) Cobro de reintegro de descuento de equipo terminal por omisión de información del cobro, cálculo del cobro y desacuerdo con la aplicación de las causales que generan el cobro.

El artículo 16-A° del T.U.O. de las Condiciones de Uso establece que la empresa operadora puede celebrar contratos adicionales para la adquisición o financiamiento de equipos terminales. Asimismo, precisa que el contrato de prestación del servicio es independiente del contrato adicional celebrado para la provisión del equipo terminal, salvo que la empresa operadora otorgue al abonado un beneficio económico para la adquisición o financiamiento del equipo terminal, el cual deberá encontrarse vinculado al valor de la renta fija periódica por la prestación del servicio y/o al cumplimiento del plazo de permanencia establecido en el contrato adicional.

De igual modo, señala que en aquellos casos en los cuales se le hubiera otorgado al abonado del servicio público móvil el mencionado beneficio económico, y este: *“(...) decida resolver el contrato de prestación del servicio y consecuentemente se resuelva el contrato adicional a que se refiere el numeral (i) del primer párrafo, la empresa operadora no podrá cobrar al abonado por dicha resolución, un importe superior al resultado del cálculo que sea realizado en base a lo señalado en el cuarto párrafo”*.

En los párrafos siguientes del artículo 16-A° se establece la manera cómo debe calcularse el monto máximo a pagar por el abonado en el supuesto mencionado en el párrafo anterior, al cual se le conoce como cobro por “reintegro de precio de equipo” o “reintegro de descuento especial de equipo” o “pago por penalidad”.

En ese sentido, el artículo 16-A° (i) reconoce la relación existente entre la adquisición (o financiamiento) del equipo terminal y el servicio de telecomunicaciones, cuando la primera se vincula al valor de la renta fija periódica del segundo y/o al cumplimiento de un plazo de permanencia determinado establecido en el acuerdo adicional por equipo terminal, y (ii) regula expresamente cómo debe realizarse el cálculo del denominado “reintegro de precio de equipo” o “reintegro de descuento especial de equipo” o “pago por penalidad” cuando el abonado resuelva el contrato de prestación del servicio antes del plazo establecido en el acuerdo adicional de equipo.

En este contexto, el TRASU viene conociendo reclamos referidos al desconocimiento del cobro de reintegro de descuento de equipos terminales, los mismos que, en términos generales, se sustentan en las siguientes razones:

- (i) Que no se le informó de dicho cobro al momento de la adquisición del equipo.
- (ii) Que le corresponde un cobro menor (cálculo de reintegro).
- (iii) Que ya ha cumplido con el plazo del contrato de adquisición de equipo.

En el análisis de este tipo de casos, el TRASU evalúa (i) en el primer supuesto, el correspondiente **Contrato adicional de adquisición de equipo válido** para verificar si el abonado fue informado oportunamente acerca de la posibilidad del cobro de reintegro de descuento de equipo y de las causales que originan dicho cobro; (ii) en el segundo supuesto, el **cálculo de reintegro de descuento de equipo y los documentos que la sustenten**, que permite determinar si el importe cobrado es resultante de la aplicación de la fórmula prescrita en el artículo 16-A del



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

T.U.O. de las Condiciones de Uso; y, (iii) en el tercer supuesto, el **Contrato adicional de adquisición de equipo válido**, que acredite la fecha de adquisición del equipo terminal y el plazo de vencimiento establecido en el contrato; el **Histórico de Pedidos** en el que se pueda verificar un pedido (reporte de boqueo por robo o sustracción del equipo, migración a un plan inferior, baja del servicio u otro) con anterioridad al plazo de vencimiento del contrato de equipo; y, de ser el caso, el **Histórico de Cortes y Reactivaciones**, a fin de evaluar suspensiones que hayan prorrogado el plazo de vencimiento del contrato de equipo,

De acuerdo a lo señalado, el TRASU en su labor resolutoria aplica los siguientes lineamientos:

- **Lineamiento 2.17: El usuario cuestiona el cobro de reintegro de descuento de equipo indicando que no se le informó de dicho cobro al momento de la adquisición del equipo y la empresa operadora motiva y actúa medios probatorios**

*“Cuando el usuario cuestione el cobro de reintegro de descuento de equipo indicando que no se le informó de dicho cobro al momento de la adquisición del equipo, y la empresa operadora actúa en la resolución de primera instancia el **Contrato adicional de adquisición de equipo válido**, que acredita que el abonado fue informado oportunamente acerca de la posibilidad del cobro de reintegro de descuento de equipo y de las causales que originan dicho cobro, el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación”*

- **Lineamiento 2.18: El usuario cuestiona el cálculo del importe de reintegro de descuento de equipo indicando que le corresponde un cobro menor**

*“Cuando el usuario cuestione el cálculo del importe de reintegro de descuento de equipo indicando que le corresponde un cobro menor, y la empresa operadora explique en la resolución de primera instancia el **cálculo de reintegro de descuento de equipo** y actúe **los documentos que la sustentan**, que acredita que el importe cobrado es resultante de la aplicación de la fórmula prescrita en el artículo 16-A del T.U.O. de las Condiciones de Uso, el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación.”*

- **Lineamiento 2.19: El usuario cuestiona el cobro de reintegro de descuento de equipo indicando que ha cumplido con el plazo del contrato de adquisición de equipo y la empresa operadora actúa los medios probatorios aplicables al caso**

*“Cuando el usuario cuestione el cobro de reintegro de descuento de equipo indicando que ha cumplido con el plazo del contrato de adquisición de equipo y la empresa operadora actúa en la resolución de primera instancia: (i) el **Contrato adicional de adquisición de equipo** válido, que acredita la fecha de adquisición del equipo terminal y el plazo de vencimiento establecido en el contrato; (ii) el **Histórico de Pedidos** en el que se verifique un pedido (reporte de boqueo por robo o sustracción del equipo, migración a un plan inferior, baja del servicio u otro) con anterioridad al plazo de vencimiento del contrato de equipo; y de ser el caso, (ii) el **Histórico de Cortes y Reactivaciones**, a fin de evaluar suspensiones que hayan prorrogado el plazo de vencimiento del contrato de equipo, el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación.”*

- b) Cobro de reintegro de descuento de equipo terminal por contar con un reclamo de calidad fundado que dispone que el abonado puede dar término a su contrato adicional de equipo.

En el numeral i) del cuarto párrafo del artículo 77° del T.U.O. de las Condiciones de Uso se ha establecido que el abonado podrá resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, entre otros supuestos, cuando se presenten problemas de calidad que afecten directamente al abonado, siempre que dichos problemas puedan ser individualizados y hayan sido documentalmente declarados por las instancias competentes de la propia empresa operadora o por el OSIPTEL.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

En esa línea, la citada norma precisa que de optar el abonado por la resolución del contrato, deberá cursar comunicación escrita a la empresa operadora, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes de producida la causal o desde que tomó conocimiento de ella, debiendo adjuntar copia de la documentación probatoria correspondiente, y el contrato quedará resuelto automáticamente luego de transcurridos cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva.

Asimismo, en estos casos, la empresa operadora no podrá imponer penalidades o cobros similares por la terminación del contrato, cuando ésta se produzca por decisión del abonado. Esta disposición también resulta aplicable a los casos en que el abonado solicite la terminación del contrato adicional que hubiera celebrado por la adquisición o financiamiento de equipos terminales, pudiendo devolver los equipos que haya adquirido a la empresa operadora sin más desgaste que el resultante del uso normal.

En este contexto, el TRASU viene conociendo reclamos referidos al desconocimiento del cobro de reintegro de descuento de equipos terminales, debido a que los abonados manifiestan contar con una resolución de primera o segunda instancia que declaró fundado su reclamo por calidad en la prestación del servicio, en virtud del cual, han solicitado la terminación del contrato de servicio y del contrato adicional de equipo, y devolvieron a la empresa operadora el equipo adquirido, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes, contados a partir de la notificación de la respectiva resolución.

En el análisis de este tipo de casos, el TRASU evalúa: (i) el **Histórico de Reclamos** o el **Registro de Antecedentes del TRASU** a efectos de verificar si el usuario cuenta con una resolución que declara fundado el reclamo de calidad, (ii) el **Histórico de Pedidos** a efectos de verificar si el registro de las solicitudes de terminación de contratos se realizó en el plazo establecido en el quinto párrafo del artículo 77° del T.U.O. de las Condiciones de Uso, y (iii) la **Constancia de devolución de equipo a la empresa operadora** que acredita la devolución efectiva del equipo.

De acuerdo a lo señalado, el TRASU en su labor resolutive aplica los siguientes criterios resolutive:

- **Lineamiento 2.20: El usuario cuestiona el cobro de reintegro de descuento de equipo indicando que cuenta con un reclamo de calidad declarado fundado, y eleva el medio de prueba que acredita la devolución del equipo**

*“Cuando el usuario cuestione el cobro de reintegro de descuento de equipo indicando que cuenta con un reclamo de calidad declarado fundado en virtud del cual ha solicitado la terminación del contrato adicional del equipo y realizado la devolución del mismo, el TRASU declarará **fundado** el recurso de apelación si en el procedimiento de reclamos se acredita lo siguiente: (i) en el **Histórico de Reclamos** o en el **Registro de Antecedentes del Tribunal** la existencia de un reclamo de calidad fundado, (ii) en el **Histórico de Pedidos** si la fecha de terminación se realizó en el plazo establecido en el quinto párrafo del artículo 77° T.U.O. de las Condiciones de Uso; y (iii) en la **Constancia de devolución de equipo a la empresa operadora** la correspondiente entrega del equipo.”*

(vii) Aplicación del incremento tarifario no comunicado previamente al abonado

El artículo 9° del T.U.O. de las Condiciones de Uso establece que la empresa operadora está prohibida de modificar unilateralmente el contrato de abonado, salvo -entre otros supuestos- que se trate de modificaciones tarifarias conforme a lo establecido en el Reglamento General de Tarifas.

Considerando ello, el artículo 11° del Reglamento General de Tarifas¹⁰ señala que, la regla para el registro de aumentos tarifarios por parte de las empresas operadoras está referida a

¹⁰Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

modificaciones tarifarias que tengan por efecto aumentar el valor nominal de la Tarifa Establecida.

En esa línea, los artículos 11º y 12º del precitado cuerpo normativo señalan las obligaciones de la empresa operadora en el caso de aumentos tarifarios, debiendo cumplir con las siguientes consideraciones:

- (i) Las empresas operadoras deben comunicar al OSIPTEL y poner a disposición del público en general el incremento de tarifas, a través de la publicación en el Sistema de Registro de Tarifas – en adelante, SIRT – al cual se puede acceder directamente desde la página web institucional www.osiptel.gob.pe.
- (ii) Comunicar el incremento de la tarifa a los abonados del servicio con una anticipación de diez (10) días calendario antes de la entrada en vigencia de la nueva tarifa. La comunicación que sea remitida a los abonados deberá señalar expresamente que se trata de un aumento de la Tarifa Establecida, y contener como mínimo la siguiente información: (i) la denominación del concepto tarifario; (ii) el valor nominal de la nueva y antigua tarifa incluido el I.G.V. y su periodicidad; (iii) la fecha de entrada en vigencia de la nueva tarifa; y (iv) el derecho del abonado de terminar el contrato conforme a lo dispuesto en el T.U.O. de las Condiciones de Uso.

De otro lado, respecto a los usuarios que se vean afectados con la falta de la comunicación del aumento tarifario, el artículo 12º del Reglamento de Tarifas dispone que el abonado a quien no se le remita la comunicación antes referida, podrá iniciar un procedimiento de reclamo por la facturación del respectivo incremento. Asimismo, también prescribe que, se entenderá que el abonado se encuentra informado acerca de la nueva tarifa, transcurrido un período de dos (2) meses desde el vencimiento del primer recibo en que fuera aplicada la misma.

De lo anteriormente expuesto, se desprende que las empresas pueden aumentar las tarifas de los servicios que presten, debiendo sujetarse a las obligaciones informativas contenidas en el citado Reglamento de Tarifas.

En este contexto, el TRASU viene conociendo reclamos referidos al incremento tarifario donde los usuarios manifiestan que:

- (i) No autorizaron el incremento de la tarifa contratada y, por consiguiente, solicitan que la empresa operadora continúe con la aplicación de dicha tarifa.
- (ii) Desconocen la facturación de un determinado recibo por el importe en que se incrementó la renta mensual y/o cargo fijo, debido a que no fueron informados sobre el incremento tarifario, por lo que solicitan el descuento de dicho importe.

En el primer caso, cuando el usuario cuestione que no autorizó el incremento tarifario y únicamente solicita la aplicación de la tarifa de su plan contratado, el TRASU no amparará dicha pretensión aplicando la normativa explicada en los párrafos anteriores donde se expone que las empresas operadoras tienen permitido realizar el aumento tarifario.

En el segundo caso, cuando el usuario cuestione la facturación señalando que no ha sido informado sobre el incremento tarifario, el TRASU evalúa la “**Comunicación del incremento de la tarifa establecida**” que acredita el cumplimiento de la empresa operadora en informar previamente al usuario sobre el incremento tarifario y, cuando ésta no sea remitida, procede a evaluar el “**Histórico de Reclamos**” o “**Registro de Antecedentes del TRASU**” a efectos de verificar si el usuario registra reclamos anteriores mediante los cuales manifestó que tuvo conocimiento del incremento tarifario. Asimismo, para determinar que corresponde un ajuste en la facturación, el TRASU verifica que (i) la presentación del reclamo se haya realizado con anterioridad a dos meses desde el vencimiento del primer recibo en que se aplicó el incremento tarifario, dado que de acuerdo al Reglamento de Tarifas transcurrido dicho plazo se entenderá que



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

el abonado se encuentra informado acerca de la nueva tarifa, y que (ii) se evidencie que el usuario no ha sido informado o no tenía conocimiento del incremento tarifario oportunamente.

De acuerdo a lo señalado, el TRASU en su labor resolutive aplica los siguientes lineamientos:

- **Lineamiento 2.21: El usuario reconoce que se le informó sobre un incremento tarifario; sin embargo, no está de acuerdo con el mismo y solicita el retorno al plan anterior y la devolución de la diferencia facturada.**

*“Cuando el usuario reconozca que el incremento de tarifa le fue informado; sin embargo, no está de acuerdo con el mismo y solicita el retorno al plan anterior y la devolución de la diferencia facturada; el TRASU declarará **improcedente** el recurso de apelación, toda vez que las empresas se encuentran facultadas a aumentar las tarifas de los servicios que prestan.”*

- **Lineamiento 2.22: El usuario cuestiona el incremento tarifario del recibo y se advierte que dicho recibo ha sido emitido después de dos (2) meses desde la fecha de vencimiento del primer recibo donde se aplicó el incremento tarifario.**

*“Cuando el usuario cuestione el incremento tarifario del recibo y se advierte que dicho recibo ha sido emitido después de dos (2) meses desde la fecha de vencimiento del primer recibo donde se aplicó el incremento tarifario; el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación, toda vez que el Reglamento de Tarifas dispone que se entenderá que el abonado se encuentra informado acerca de la nueva tarifa, transcurrido un período de dos (2) meses desde el vencimiento del primer recibo en que fuera aplicada la misma.”*

- **Lineamiento 2.23: El usuario cuestiona oportunamente el incremento tarifario aplicado en el recibo y la empresa operadora no actúa el medio de prueba aplicable al caso**

*“Cuando el usuario cuestione oportunamente el incremento tarifario aplicado en el recibo y la empresa operadora no actúa en la resolución de primera instancia la **Comunicación del incremento de la tarifa establecida** que acredita que informó al usuario de la nueva tarifa en el plazo establecido; el TRASU declarará **fundado** el recurso de apelación.”*

3. RECLAMOS CON SUSTENTOS DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

(i) Reclamos por problemas de calidad de los servicios en general

En la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones pueden producirse problemas de calidad los cuales deben ser atendidos por las empresas operadoras dentro de los plazos establecidos.

De acuerdo a lo dispuesto en la norma que regula el procedimiento de reclamos, para la generación de un reclamo de calidad en la prestación del servicio, debe tenerse en consideración:

- (i) Los usuarios deben presentar previamente un reporte de calidad o avería ante su empresa operadora, comunicando el detalle de su problema.
- (ii) Dicho reporte debe ser atendido por la empresa operadora en un plazo máximo de un (1) día calendario. En centros poblados rurales de servicios fijos, las empresas operadoras deben atender el reporte en un plazo máximo de dos (2) días calendario. En los reportes correspondientes a los servicios fijos, el plazo para atender el reporte podrá extenderse por un (1) día calendario adicional, siempre que el usuario no se hubiere encontrado durante la visita realizada por la empresa operadora; y, debido a ello, no se hubiere resuelto el problema del servicio.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

- (iii) La solución favorable al usuario del reporte debe ser acreditada por la empresa operadora a través de la constancia o mediante otro mecanismo que demuestre la conformidad del usuario a la solución efectuada y la calificación de la atención.
- (iv) La empresa operadora que no cuente con la conformidad del usuario a la reparación efectuada o que no solucione el reporte por problemas de calidad y avería en el plazo establecido, generará automáticamente un reclamo en primera instancia, el cual tendrá el mismo número o código correlativo de identificación del asignado al momento del reporte inicial por problemas de calidad y avería.

En el análisis de los reclamos por calidad, el TRASU evalúa, de acuerdo al caso, (i) el **Registro de Problemas de Calidad y Averías** que permite determinar si el usuario cumplió con presentar ante la empresa operadora un reporte previo por avería o calidad, (ii) el **Informe de atención de los problemas de Calidad y Avería** que permite evaluar, por un lado, si la empresa operadora ha realizado la atención del reporte de avería y calidad y, por otro lado, si de acuerdo a la naturaleza de la misma es responsabilidad del abonado o de la empresa operadora y, de ser el caso, (iii) la **Constancia de conformidad a la solución del problema de calidad**, que acredite la conformidad del usuario con la solución de la empresa operadora.

Debe tenerse en cuenta en este punto que, de acuerdo a los criterios que viene aplicando el TRASU, los problemas de calidad no dan lugar a descuentos en recibos o devoluciones de importes cuando de la revisión de los medios de prueba se verifica el uso constante y regular del servicio reclamado, dicho criterio se sustenta en la interpretación sistemática de los artículos 31° y 45°¹¹ del T.U.O. de las Condiciones de Uso, en la medida que sólo corresponderá un ajuste en la factura o devolución cuando la empresa operadora no haya cumplido con prestar de manera efectiva el servicio; es decir, cuando se ha producido una interrupción por causas no atribuibles al abonado o una suspensión y no se registre comunicaciones en el periodo evaluado.

Por otro lado, el TRASU también ha venido conociendo casuística de calidad relacionada a la velocidad del servicio de internet. En estos casos, corresponderá a la empresa operadora demostrar que la velocidad se encuentra dentro de los parámetros contratados y exigidos en la normativa vigente.

El TRASU en su labor resolutive aplica los siguientes lineamientos para los casos de calidad en la prestación del servicio:

- **Lineamiento 3.1: El usuario cuestiona la calidad en la prestación del servicio, y no existe reporte previo por problema de calidad o avería**

*“Cuando el usuario cuestione la calidad en la prestación del servicio y la empresa operadora actúa en la resolución de primera instancia el **Registro de Problemas de Calidad y Avería** que acredita que no se registró reporte previo por avería o calidad, el TRASU declarará **improcedente** el recurso de apelación.”*

¹¹ **Artículo 31.- Cobro por servicios efectivamente prestados**

La empresa operadora se encuentra prohibida de efectuar cobros que no estén sustentados en **prestaciones efectivamente realizadas**, sin perjuicio de lo señalado en el artículo 30. (...)

Artículo 45.- Interrupción del servicio por causas no atribuibles al abonado

Salvo las excepciones contenidas en la presente norma, en caso de **interrupción** del servicio debido a causas no atribuibles al abonado o usuario, la empresa operadora no podrá efectuar cobros correspondientes al período de duración de la interrupción, debiendo sujetarse a las siguientes reglas: (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

- **Lineamiento 3.2: El usuario cuestiona la calidad en la prestación del servicio y la empresa operadora actúa los medios de prueba aplicables al caso que acredita que no son de su responsabilidad**

“Cuando el usuario cuestione la calidad en la prestación del servicio, y la empresa operadora actúa en la resolución de primera instancia: el **Informe de atención de los problemas de Calidad y Avería** que acredita que el servicio no presentó problemas de calidad o que éstos no son de responsabilidad de la Empresa Operadora, el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación.”

- **Lineamiento 3.3: El usuario cuestiona la calidad en la prestación del servicio y la empresa operadora no actúa los medios de prueba aplicables al caso**

“Cuando el usuario cuestione la calidad en la prestación del servicio, y la empresa operadora no actúa en la resolución de primera instancia: (i) el **Registro de problemas de avería y calidad** a fin de evaluar si, con anterioridad al reclamo se registraron reportes de averías y calidad; así como, (ii) el **Informe de atención de los problemas de calidad y avería** que permite evaluar, por un lado, si la empresa operadora ha realizado la atención del reporte de avería y calidad y, por otro lado, si la naturaleza de la misma es responsabilidad del abonado o de la empresa operadora, o (iii) la **Constancia de conformidad a la solución del problema de calidad o avería**, en la que se verifique la conformidad del usuario con la solución de la empresa operadora, el TRASU declarará **fundado** el recurso de apelación.”

- **Lineamiento 3.4: El usuario cuestiona la calidad en la prestación del servicio, y la empresa operadora en la resolución de primera instancia indica que solucionó el problema de calidad y actúa el medio de prueba aplicable al caso declarando concluido el procedimiento de reclamo**

“Cuando el usuario cuestione la calidad en la prestación del servicio, y la empresa operadora en la resolución de primera instancia declara concluido el procedimiento de reclamo indicando que solucionó el problema de calidad y actúa la **Constancia de conformidad a la solución del problema de calidad o avería** en la que se verifica la conformidad del usuario, el TRASU declarará **improcedente** el recurso de apelación.”

(ii) Reclamos por problemas de calidad del servicio de Internet Móvil e Internet Hogar Inalámbrico

- **Lineamiento 3.5: El usuario cuestiona la calidad en la prestación del servicio de acceso al servicio de Internet indicando que no se le brinda la velocidad de acuerdo a los términos contratados y la empresa operadora no actúa los medios de prueba aplicables al caso**

“Cuando el usuario cuestione la calidad en la prestación del servicio de acceso al servicio de Internet indicando que no se le brinda la velocidad de acuerdo a los términos contratados, y la empresa operadora no actúa en la resolución de primera instancia: el **Registro de problemas de avería y calidad** a fin de evaluar si, con anterioridad al reclamo se registraron reportes de averías y calidad y el **Diagrama de tráfico** que permite evaluar si la velocidad se encuentra dentro de los parámetros de velocidad contratados, el TRASU declarará **fundado** el recurso de apelación.”



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

- **Lineamiento 3.6: El usuario cuestiona la calidad en la prestación del servicio de acceso a Internet Fijo Inalámbrico, y la empresa operadora no actúa los medios de prueba aplicable al caso**

*“Cuando el usuario cuestiona la calidad en la prestación del servicio de acceso a Internet Fijo Inalámbrico, y la empresa operadora no actúa en la resolución de primera instancia: (i) el **Registro de problemas de avería y calidad** a fin de evaluar si, con anterioridad al reclamo se registraron reportes de averías y calidad; así como, (ii) el **Informe de atención de los problemas de calidad y avería** que permite evaluar la atención de los reportes y si existe imposibilidad en la prestación del servicio, el TRASU declarará **fundado** el recurso de apelación y, en consecuencia, el abonado tendrá expedito su derecho de terminación anticipada del contrato de plazo forzoso y/o vinculado al plazo del contrato de adquisición de equipo, y la empresa operadora deberá devolver al abonado el monto que éste haya pagado para la contratación del servicio, incluyendo los gastos de instalación y/o activación, así como de los equipos necesarios que hayan sido adquiridos para la prestación del servicio.”*

- **Lineamiento 3.7: El usuario cuestiona la calidad en la prestación del servicio de telefonía móvil indicando que presenta problemas con la señal del servicio, dentro de un inmueble o estructura (cobertura indoor)**

*“Cuando el usuario cuestione la calidad en la prestación del servicio de telefonía móvil indicando que presenta problemas con la señal del servicio, dentro de un inmueble o estructura (cobertura indoor), el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación.”*

- **Lineamiento 3.8: El usuario cuestiona la calidad en la prestación del servicio de Internet móvil indicando que presenta problemas con la señal del servicio, dentro de un inmueble o estructura (cobertura indoor) y la empresa no actúa el medio de prueba aplicable al caso**

*Cuando el usuario cuestiona la calidad en la prestación del servicio de Internet móvil indicando que presenta problemas con la señal del servicio, dentro de un inmueble o estructura (cobertura indoor), y la empresa operadora no actúa en la resolución de primera instancia: (i) el **Registro de Problemas de Calidad y Avería** a fin de evaluar si, con anterioridad al reclamo se registraron reportes de averías y calidad; así como, (ii) el **Informe de atención de los problemas de calidad y avería** que permite evaluar, por un lado, si la empresa operadora ha realizado la atención del reporte de avería y calidad y, por otro lado, si la naturaleza de la misma es responsabilidad del abonado o de la empresa operadora, o (iii) la **Constancia de conformidad a la solución del problema de calidad o avería**, en la que se verifique la conformidad del usuario con la solución de la empresa operadora, el TRASU declarará **fundado** el recurso de apelación.”*

4. RECLAMOS CON SUSTENTO DE INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES, OFERTAS Y PROMOCIONES

El artículo 9° del T.U.O. de las Condiciones de Uso dispone que en virtud de la celebración del contrato de prestación de servicios, la empresa operadora y el abonado se someten a los términos contenidos en el mismo y a la normativa vigente. Asimismo, el artículo 117° del mismo cuerpo normativo dispone que es a través de los mecanismos de contratación que las partes manifiestan su voluntad de solicitar o aceptar: (i) la contratación; (ii) la resolución; (iii) la modificación de los términos o condiciones de la contratación; (iv) la migración a planes tarifarios; (v) la afiliación a tarifas promocionales, que requieran aceptación o solicitud previa por parte del abonado; o (vi) cualquiera de las prestaciones contempladas en la norma.

En ese sentido, bajo el sustento de incumplimientos de condiciones contractuales, ofertas y promociones, se han identificado las siguientes casuísticas:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

- (i) La aplicación de condiciones y tarifas distintas a las pactadas en el contrato, salvo que se refieran a modificaciones contractuales más beneficiosas o incremento tarifario.
- (ii) El incumplimiento de la oferta o promoción ofrecida.
- (iii) Los descuentos de saldo o atributos no reconocidos por el abonado.
- (iv) La omisión de información o información inexacta sobre cobertura u otras características o limitaciones del servicio.

A continuación, se desarrollarán los criterios que viene aplicando el TRASU a cada tipo de casuística.

(i) Aplicación de condiciones y tarifas distintas a las pactadas en el contrato

En la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones pueden presentarse problemas por el incumplimiento de las condiciones contractuales que comprenden de manera específica las características, modalidad y limitaciones del servicio que fueron informadas previamente al abonado para contratar y que han sido establecidas expresamente en el mecanismo de contratación del plan tarifario y anexos, así como en los contratos de los servicios adicionales.

El TRASU ha venido recibiendo en segunda instancia reclamos por incumplimiento de condiciones contractuales, a través de los cuales los usuarios manifiestan que (i) contrataron un plan tarifario con una determinada renta mensual o cargo fijo y en los recibos se ha facturado un importe que excede la renta mensual o cargo fijo contratados, (ii) la empresa operadora les ha venido entregando beneficios (minutos, mensajes de texto y datos) que son inferiores y cuyas condiciones no corresponden a las informadas al momento de la contratación, (iii) se ha realizado repentinamente un descuento de una determinada cantidad de saldo de los beneficios (minutos, mensajes de texto y datos) asignados por el plan contratado y, (iv) no cuentan con cobertura en un determinado centro poblado a pesar de que la empresa operadora les informó, al momento de contratar, que brindaba el servicio en dicho lugar, o no cuentan con cobertura porque se han trasladado a otro centro poblado.

De acuerdo a estos reclamos, en la evaluación de los recursos de apelación referidos al incumplimiento de condiciones contractuales, el TRASU tiene en consideración las siguientes disposiciones del T.U.O. de las Condiciones de Uso:

- (iii) El artículo 6° del T.U.O. de las Condiciones de Uso que establece la información básica a ser proporcionada por la empresa operadora para que el usuario pueda 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.
- (iv) El artículo 9° del T.U.O. de las Condiciones de Uso, que establece que en virtud de la celebración del contrato de prestación de servicios, la empresa operadora y el abonado se someten a los términos contenidos en el mismo.
- (v) El artículo 17° del T.U.O. de las Condiciones de Uso que establece que el contrato de abonado estará compuesto por las Cláusulas Generales de Contratación aprobadas por el OSIPTEL y por aquellas cláusulas adicionales en las que el abonado consigne su opción respecto de cualesquiera de las alternativas de adquisición, arrendamiento u otra modalidad de utilización de equipos, su mantenimiento u otras condiciones inherentes al servicio. Al efecto, cabe señalar que dicha norma también dispone que la carga de la prueba sobre el ejercicio de tales opciones corresponde a la empresa operadora.
- (vi) El artículo 117° del T.U.O. de las Condiciones de Uso que establece que mediante los mecanismos de contratación las personas naturales o jurídicas, manifiestan su voluntad de solicitar o aceptar la contratación del servicio.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

- (vii) El artículo 118° del T.U.O. de las Condiciones de Uso que establece que se considera como mecanismo de contratación a aquel documento que permita otorgar certeza de la solicitud o aceptación de los actos a los que se refiere el artículo 117°, siendo de manera taxativa los siguientes: cualquier documento escrito, grabación de audio o video, medios informáticos, marcación simple, marcación doble (solicitud y confirmación) u otro mecanismo que haya sido aprobado previamente por el OSIPTEL.
- (viii) El artículo 120° del T.U.O. de las Condiciones de Uso, que establece que la carga de la prueba respecto de la solicitud y/o aceptación de la contratación de servicios corresponde a la empresa operadora.

Es importante mencionar que el TRASU ha evaluado casos por incumplimiento de condiciones contractuales vinculadas a la información proporcionada al momento de contratar el servicio respecto a las características y limitaciones del mismo, donde se evidencia que la empresa operadora ha contravenido los términos que reclama el usuario.

Al respecto, el artículo 121° del T.U.O. de las Condiciones de Uso señala que la empresa operadora devolverá los pagos efectuados, incluyendo el respectivo interés, o quedará impedida de efectuar cobro alguno, en caso no acredite la existencia de la solicitud y/o aceptación de los actos comprendidos en el artículo 117° de la referida norma. Asimismo, no tendrán efecto los actos que se hayan derivado de la supuesta solicitud y/o aceptación.

En ese sentido, a efectos de salvaguardar el derecho del usuario a contar con un servicio que se adecue a sus necesidades y que pueda cesar el problema que motivó el reclamo, el TRASU en los recursos de apelación que son declarados fundados por incumplimiento de condiciones contractuales dispone lo siguiente:

- (i) De contar con el mecanismo de contratación válido, el TRASU ordenará el cumplimiento de dicho contrato y facultará al abonado a la resolución del contrato de servicio, pudiendo éste migrar a otro plan tarifario, realizar la portabilidad numérica a otra empresa operadora o dar de baja el servicio sin el pago de penalidades. Asimismo, podrá resolver el contrato adicional de equipo debiendo devolver el equipo a la empresa operadora para evitar cobros por concepto de reintegro de equipo.
- (ii) De contar con el mecanismo de contratación inválido, el TRASU facultará al abonado a la resolución del contrato de servicio, pudiendo éste migrar a otro plan tarifario, realizar la portabilidad numérica a otra empresa operadora o dar de baja el servicio sin el pago de penalidades; asimismo, podrá resolver el contrato adicional de equipo debiendo devolver el equipo a la empresa operadora para evitar cobros por concepto de reintegro de equipo.
- (iii) En ambos casos, cuando la pretensión del usuario implique una devolución de importes facturados por el servicio, el TRASU podrá ordenar la devolución de la diferencia entre la tarifa aplicada y la tarifa reconocida según el periodo señalado por el usuario, de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos.

En esta casuística, el TRASU considera importante que (i) el usuario proporcione la tarifa de su plan contratado y/o las características del plan que reclama y (ii) que obre el correspondiente mecanismo de contratación del servicio, que acredite las características del plan tarifario y si la empresa operadora brindó al usuario una información clara, veraz, detallada y precisa al momento de la contratación.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, el TRASU viene aplicando los siguientes criterios resolutivos:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

- **Lineamiento 4.1: El usuario cuestiona que la tarifa aplicada no corresponde a lo contratado o informado, sin indicar la tarifa que corresponde o los motivos por los que desconoce la tarifa aplicada**

*“Cuando el usuario cuestione que la tarifa aplicada no corresponde a lo contratado o informado, sin indicar la tarifa que corresponde o los motivos por los que desconoce la tarifa aplicada, el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación”.*

- **Lineamiento 4.2: El usuario cuestiona la tarifa señalando que no corresponde a lo contratado o informado, indica la tarifa que le correspondería y los recibos o periodo reclamado, y la empresa operadora actúa el medio probatorio aplicable al caso**

*“Cuando el usuario cuestione la tarifa señalando que no corresponde a lo contratado o informado, indicando la tarifa que le correspondería y los recibos o periodo reclamado, y la empresa operadora actúa en la resolución de primera instancia el **Mecanismo de Contratación** válido del servicio, que acredita que la renta mensual o cargo fijo del servicio contratado corresponde a lo facturado en los recibos o en el periodo reclamado, el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación.”*

- **Lineamiento 4.3: El usuario cuestiona la tarifa señalando que no corresponde a lo contratado o informado, indica la tarifa que le correspondería y los recibos o periodo reclamado, y la empresa operadora no se pronuncia y/o no actúa el medio probatorio aplicable al caso**

*“Cuando el usuario cuestione la tarifa señalando que no corresponde a lo contratado o informado, indicando la tarifa que le correspondería y los recibos o periodo reclamado, y la empresa operadora no se pronuncia de manera específica por los hechos reclamados y/o no actúa en la resolución de primera instancia el **Mecanismo de Contratación** válido del servicio, que acredite la renta mensual o cargo fijo del servicio contratado, el TRASU declarará **fundado** el recurso de apelación.”*

(ii) Incumplimiento de la oferta o promoción ofrecida

A través de las promociones, las empresas operadoras, al momento de contratar el servicio o durante la prestación del servicio, brindan a los usuarios condiciones económicas más ventajosas a las regularmente aplicadas, las que tienen un periodo de aplicación temporal y se encuentran vinculadas al servicio público de telecomunicaciones, pudiendo consistir por ejemplo: en el descuento del pago mensual del servicio o la entrega de beneficios adicionales al plan que solo se encuentran vigentes durante un periodo de tiempo determinado.

Asimismo, de acuerdo a la casuística del procedimiento de reclamo puede distinguirse entre dos tipos de promociones cuyo cumplimiento solicitan los usuarios: (i) aquéllas cuya tarifa promocional se encuentran publicadas en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT) del OSIPTEL, informadas y ofrecidas al momento de la contratación del servicio o durante la prestación del mismo; y, (ii) otras cuyas características y condiciones reclamadas no corresponden a las tarifas promocionales publicadas en el SIRT; sin embargo, fueron informadas y ofrecidas al momento de la contratación del servicio o durante la prestación del mismo.

Respecto a las promociones publicadas en el SIRT, las cuales son ofrecidas al momento de contratar o durante la prestación del servicio, el Reglamento General de Tarifas, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTEL y modificatorias, exige que las tarifas promocionales que apliquen las empresas operadoras por la prestación de sus servicios públicos de telecomunicaciones, incluyendo las características o atributos del servicio asociado



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

a cada tarifa, así como las restricciones aplicables, sean registradas en el SIRT del OSIPTEL, al menos un (1) día calendario antes de su comercialización y entrada en vigencia.

Consecuentemente, para el análisis de los recursos de apelación donde se cuestione la aplicación de la tarifa promocional del SIRT, el TRASU evalúa (i) la publicación de la tarifa en el SIRT que se encontraba vigente a la fecha del ofrecimiento de la empresa operadora y, (ii) los medios de prueba idóneos que la empresa operadora actuó con la finalidad de acreditar el cumplimiento de los términos y características de la tarifa promocional.

Por otro lado, cuando las características y condiciones de la promoción reclamada no correspondan a las tarifas promocionales registradas en el SIRT, se debe considerar que la promoción ha requerido de una contratación previa, por lo que, el ofrecimiento se ha plasmado a través de un contrato celebrado entre la empresa operadora y el abonado. En el análisis de este tipo de casos el TRASU evalúa lo siguiente:

- Cuando la promoción ha sido ofrecida al momento de la contratación, el TRASU evalúa el “Mecanismo de Contratación y Documentos Anexos” del servicio, que permita determinar las promociones vinculadas a la contratación del plan tarifario.
- Cuando la promoción ha sido ofrecida durante la prestación del servicio, el TRASU evalúa (i) la fecha en que se realizó el ofrecimiento de la promoción que deberá proporcionar el usuario, (ii) las características de la promoción (duración, cantidad de datos adicionales, importe o porcentaje del descuento, entre otros) que deberá brindar el usuario, (iii) el “Histórico de Pedidos” que permita identificar la fecha en que se realizó el ofrecimiento de la promoción, y (iii) el “Mecanismo de Contratación de la Promoción” correspondiente a la promoción que se encuentre registrada en el “Histórico de Pedidos”, el cual establece las características, condiciones y restricciones de la misma.

Es importante considerar que las tarifas promocionales tienen como una de sus características que están condicionadas a una temporalidad de duración. Al respecto, el artículo 26º del Reglamento General de Tarifas establece que las tarifas promocionales están sujetas a una temporalidad de duración para su comercialización y vigencia de 180 días calendario, de forma continua o acumulable en un periodo de 12 meses, salvo que estén dirigidas hacia abonados potenciales del servicio (altas nuevas), en cuyo caso se dispone que el plazo máximo de 180 días calendario solo será exigible respecto del periodo de vigencia de aplicación efectiva.

En ese sentido, las promociones reclamadas deben adecuarse a lo establecido en el artículo 26º del Reglamento General de Tarifas, no pudiendo exceder el plazo de 6 meses (180 días calendario) de forma continua o acumulable en un periodo de 12 meses, salvo que la empresa operadora hubiera concedido un plazo mayor en la relación particular con el abonado, por lo que, si el usuario alegase esto último, el TRASU debe tener certeza de dicho ofrecimiento a través de la verificación del reconocimiento del periodo de aplicación de la promoción en el SIRT o de los documentos presentados de parte del usuario que acrediten el periodo de duración de la promoción ofrecida como por ejemplo una copia del documento que incluye la promoción.

Por tanto, en los casos en que, de la evaluación de los documentos, corresponda declarar fundado el recurso de apelación por incumplimiento de promociones, y el usuario reclame una promoción con una duración mayor a 6 meses, el TRASU considera el plazo establecido en el Reglamento de Tarifas y aplica lo siguiente:

- De haber indicado el usuario que la vigencia de la promoción es superior a 6 meses y dicho plazo se encuentra registrado en el SIRT, el TRASU ordenará la aplicación de la promoción durante el plazo alegado.
- De haber indicado el usuario que la vigencia de la promoción es superior a 6 meses y dicha promoción no se encuentra registrada en el SIRT, y no acompaña medios de prueba que acrediten la duración de dicho plazo, el TRASU sólo ordenará la aplicación de la promoción durante el plazo de 6 meses.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

- De haber indicado el usuario que la vigencia de la promoción es superior a 6 meses y acompaña medios de prueba que acreditan sus afirmaciones, el TRASU ordenará la aplicación de la promoción durante el plazo acreditado.

Finalmente, cabe señalar que cuando el usuario alegue mejores beneficios o condiciones a las normalmente ofertadas por la empresa operadora y/o contratadas, el TRASU considera que la carga de la prueba recae en el abonado y corresponderá a éste probar que se le ofreció una promoción adicional o que se le ofrecieron características adicionales o extraordinarias a las normalmente previsibles.

En la casuística bajo análisis, el TRASU viene aplicando los siguientes criterios resolutivos:

- **Lineamiento 4.4: El usuario cuestiona el incumplimiento de la promoción ofrecida sin indicar fecha determinada o determinable del ofrecimiento ni las características de la promoción**

*“Cuando el usuario cuestiona el incumplimiento de la promoción ofrecida sin indicar fecha determinada o determinable del ofrecimiento ni las características de la promoción, el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación”.*

- **Lineamiento 4.5: El usuario cuestiona el incumplimiento de una promoción ofrecida al momento de la contratación del plan tarifario, proporciona las características de la promoción, y la empresa operadora no actúa el medio probatorio aplicable al caso**

*“Cuando el usuario cuestiona el incumplimiento de una promoción ofrecida al momento de la contratación del plan tarifario, proporciona las características de la promoción, y la empresa operadora no actúa en la resolución de primera instancia el **Mecanismo de Contratación y anexos válidos** del servicio, que permiten evaluar si la empresa operadora ofreció la promoción alegada, el TRASU declarará **fundado** el recurso de apelación”.*

- **Lineamiento 4.6: El usuario cuestiona el incumplimiento de una promoción específica ofrecida al momento de la contratación, la empresa operadora actúa el medio de prueba aplicable al caso, y la promoción no se encuentra registrada en el SIRT del OSIPTEL**

*“Cuando el usuario cuestiona el incumplimiento de una promoción específica ofrecida al momento de la contratación, y la empresa operadora actúa en la resolución de primera instancia el **Mecanismo de contratación y anexos** válidos del servicio, en los que no se verifica la promoción señalada por el usuario y ésta no se encuentra registrada en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT) del OSIPTEL, el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación”.*

- **Lineamiento 4.7: El usuario cuestiona que, en una portabilidad, la empresa operadora (Concesionario Receptor) le ofreció asumir el cobro de reintegro de descuento de equipo realizado por el Concesionario Cedente, la empresa operadora actúa el medio probatorio aplicable al caso, y el usuario no acredita sus afirmaciones**

*“Cuando el usuario cuestione que la empresa operadora (Concesionario Receptor) le ofreció asumir el cobro de reintegro de descuento de equipo realizado por el Concesionario Cedente, la empresa operadora actúa en la resolución de primera instancia el **Mecanismo de Contratación y anexos** y la **Solicitud de Portabilidad** válidos, en los que no se verifica el ofrecimiento del pago del reintegro de descuento de equipo; y el usuario no alcanza los medios probatorios que acrediten sus afirmaciones, el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación”.*



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

- **Lineamiento 4.8:** El usuario cuestiona el incumplimiento de una promoción ofrecida como consecuencia de una fidelización, indica fecha determinada o determinable y características, y la empresa operadora no actúa el medio probatorio aplicable al caso

*“Cuando el usuario cuestione el incumplimiento de una promoción ofrecida como consecuencia de una fidelización, indica fecha determinada o determinable y características, y la empresa operadora no actúa como medio probatorio el **Histórico de Pedidos** que permite evaluar si se brindó la promoción reclamada; el TRASU declarará fundado el recurso de apelación”.*

- **Lineamiento 4.9:** El usuario cuestiona el incumplimiento de una promoción ofrecida como consecuencia de una fidelización, indica características distintas a las reconocidas por la empresa operadora, y ésta actúa los medios probatorios aplicables al caso

*“Cuando el usuario cuestione el incumplimiento de una promoción ofrecida como consecuencia de una fidelización, indica características distintas a las reconocidas por la empresa operadora, y la empresa operadora actúa en la resolución de primera instancia el **Mecanismo de la promoción** válido, que acredita que las características ofrecidas corresponden a las aplicadas por la empresa operadora y no a las señaladas por el usuario; el TRASU declarará infundado el recurso de apelación”.*

- **Lineamiento 4.10:** El usuario cuestiona el incumplimiento de la asignación de un saldo promocional, indica periodo de tiempo determinado, y la empresa operadora actúa el medio probatorio aplicable al caso

*“Cuando el usuario cuestione el incumplimiento de la asignación de un saldo promocional, indica periodo de tiempo determinado y la empresa operadora actúa en la resolución de primera instancia la **Constancia de Asignación de Saldo**, que acredita la asignación del saldo promocional en el periodo reclamado, el TRASU declarará infundado el recurso de apelación”.*

- **Lineamiento 4.11:** El usuario cuestiona que se le ofreció el descuento en la facturación del plan contratado, indica periodo de tiempo determinado, y la empresa operadora actúa el medio probatorio aplicable al caso

*“Cuando el usuario cuestione que se le ofreció el descuento en la facturación del plan contratado, indica periodo de tiempo determinado, y la empresa operadora en la resolución de primera instancia actúa como medios probatorios documentos que demuestran los descuentos realizados de acuerdo a la promoción ofrecida, tales como **Recibos del servicio, Notas de crédito y/o Histórico de Estado de Cuenta**, el TRASU declarará infundado el recurso de apelación”.*

- **Lineamiento 4.12:** El usuario acredita la aplicación de mejores beneficios o condiciones a las normalmente previsible

“Cuando el usuario alegue la aplicación de beneficios adicionales o condiciones distintas a las que normalmente corresponden a la oferta y/o promoción solicitada o aceptada; el TRASU declarará fundado el recurso sólo si el usuario acredita que la empresa operadora le ofreció o aceptó otorgarle tales beneficios o condiciones”.

(iii) Descuentos de saldo o atributos no reconocidos por el abonado

A través de la contratación de servicios bajo la modalidad control y postpago se permite al usuario acceder y hacer uso de un determinado volumen de tráfico de servicios o se le otorga un importe para ser utilizado en determinados servicios, mediante el pago de la tarifa o renta fija periódica pactada en su contrato (sea pago adelantado o con posterioridad a la utilización del servicio). Asimismo, mediante la contratación de los paquetes a demanda o recurrentes que se asocian



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

para dichas modalidades de servicio, el usuario puede adquirir beneficios adicionales para poder establecer comunicaciones durante un periodo de vigencia determinado o periódicamente.

En este contexto, el TRASU viene conociendo reclamos referidos al incumplimiento de la asignación de saldo del plan y el descuento de saldo, a través de los cuales los usuarios manifiestan que (i) no se ha realizado la asignación del saldo del plan contratado en la fecha en que regularmente éste se entrega cada mes y (ii) se ha realizado un descuento injustificado de una determinada cantidad de saldo asignado por el plan contratado.

Respecto al cobro de los servicios mencionados, el artículo 31º del T.U.O. de las Condiciones de Uso establece que la empresa operadora se encuentra prohibida de efectuar cobros que no estén sustentados en prestaciones efectivamente realizadas.

En el análisis de los casos de asignación de saldo: el TRASU evalúa (i) si el usuario precisa el tipo de beneficio que no le fue entregado (llamadas, mensajes de texto o Internet del saldo del plan contratado o paquetes adicionales), (ii) si el usuario proporciona la fecha determinada o determinable en la que estos debieron ser asignados, y (iii) la Constancia de Asignación de Saldo o el Detalle Desagregado Valorizado y Totalizado de Consumo, que permite evaluar el saldo con el cual contaba el servicio.

Por otro lado, en el análisis de los casos de descuento de saldo: el TRASU evalúa (i) si el usuario precisa la cantidad determinada de saldo que se le descontó, (ii) si el usuario proporciona la fecha determinada o determinable en que advirtió el descuento de saldo, (iii) el Detalle Desagregado Valorizado y Totalizado de Consumo, que permite evaluar el consumo registrado, y (iv) el Histórico de Cortes y Reactivaciones e Registro de Problemas de Calidad y Avería a fin de verificar si durante el periodo en que se realizó el descuento de saldo el servicio registró alguna suspensión y/o interrupción.

Así, el TRASU aplica los siguientes criterios resolutivos:

- **Lineamiento 4.13: El usuario cuestiona que no le entregaron los beneficios contratados, sin indicar el tipo de servicio al cual corresponden ni la fecha determinada o determinable en la que estos debieron ser asignados**

*“Cuando el usuario cuestiona que no le entregaron los beneficios contratados, sin indicar el tipo de servicio que reclama (llamadas, mensajes de texto o Internet del saldo del plan contratado o paquetes adicionales) ni la fecha determinada o determinable en la que estos debieron ser asignados; el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación.*

- **Lineamiento 4.14: El usuario cuestiona que no le entregaron los beneficios contratados, indicando fecha determinada o determinable en la que estos le deben ser asignados, y la empresa operadora no actúa el medio probatorio aplicable al caso**

*“Cuando el usuario cuestiona que no le entregaron los beneficios contratados, indicando fecha determinada o determinable en la que estos le debieron ser asignados, y la empresa operadora no actúa como medio probatorio la **Constancia de Asignación de Saldo** que permita verificar la fecha en la cual la empresa operadora ha realizado la asignación de saldo al tipo de servicio contratado y en las condiciones establecidas en el contrato, el TRASU declarará **fundado** el recurso de apelación.”*

- **Lineamiento 4.15: El usuario cuestiona que se le descontó el saldo o se le redujo algún atributo del servicio contratado, sin indicar la cantidad de saldo o atributo ni la fecha determinada o periodo en la que se realizó el descuento**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

“Cuando el usuario cuestiona que se le descontó el saldo o se le redujo algún atributo del servicio contratado, sin indicar la cantidad de saldo o atributo ni la fecha determinada o periodo en el que se realizó el descuento; el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación.”

- **Lineamiento 4.16: El usuario cuestiona el descuento indebido, precisando el saldo descontado y la fecha determinada o periodo de dicho descuento, y la empresa operadora no actúa los medios probatorios aplicables al caso**

“El usuario cuestiona el descuento indebido, precisando el saldo descontado y la fecha determinada o periodo de dicho descuento, y la empresa operadora no actúa como medios probatorios: (i) el **Detalle Desagregado Valorizado y Totalizado de Consumo**, en el que se verifique que la cantidad de saldo utilizado en el periodo reclamado por tipo de consumo corresponde al saldo efectivamente contratado; (ii) el **Histórico de Cortes y Reactivaciones** a fin de descartar suspensiones que hayan afectado los consumos durante el periodo reclamado se registraron; y, (iii) el **Registro de Problemas de Calidad y Averías** que permita descartar interrupciones que pudieran afectar los consumos durante el periodo reclamado; el TRASU declarará **fundado** el recurso de apelación.”

(iv) **La omisión de información o información inexacta sobre cobertura**

En la contratación del servicio público móvil o fijo con acceso inalámbrico, los usuarios tienen derecho a recibir de la empresa operadora la información necesaria respecto a la cobertura del servicio donde efectuarán el uso del servicio para tomar la decisión de celebrar el contrato respectivo.

En ese sentido, el artículo 6º del T.U.O. de las Condiciones de Uso dispone que empresa operadora está obligada a brindar, previamente a la contratación información clara, veraz, detallada y precisa, entre otros aspectos, sobre la cobertura del servicio.

En esa línea, el numeral 1 del artículo 15º del Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico¹², establece que, al momento de la contratación del servicio, sea postpago o 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.

En este contexto, el TRASU viene conociendo reclamos referidos a la omisión de información o información inexacta sobre cobertura donde los usuarios manifiestan que: (i) la empresa operadora no les informó que, en su centro poblado donde utilizarían el servicio, no brindaba cobertura, y (ii) la empresa operadora les informó que, en su centro poblado donde utilizarían el servicio, sí brindaba cobertura; sin embargo, no reportó cobertura.

En ambos supuestos, el TRASU evalúa en principio si la empresa operadora reportó previamente cobertura en el centro poblado donde el usuario precisa que no cuenta con el servicio, para lo cual corrobora la información contenida en el aplicativo “Señal OSIPTEL” en el caso de servicios públicos móviles y en la página web de la respectiva empresa operadora cuando se trate de servicios fijos con acceso inalámbrico¹³. En caso se determine que la empresa operadora no

¹² Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 135-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

¹³ **Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico**

“Artículo 14. Difusión de la información sobre cobertura

Las empresas operadoras se sujetarán a lo siguiente:

14.1. Deberán publicar en su página web, la relación de los centros poblados con cobertura, actualizada a la última información remitida al OSIPTEL, diferenciada por cada servicio móvil y/o fijo con acceso inalámbrico y por tecnología. Dicha relación también deberá contener la información de las comunicaciones remitidas al OSIPTEL, respecto a la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

haya informado respecto de la cobertura disponible del servicio contratado, el TRASU procederá a evaluar si ello se debe a una omisión de información o información inexacta de la empresa operadora.

De acuerdo a lo señalado, el TRASU en su labor resolutive aplica los siguientes lineamientos:

- **Lineamiento 4.17: El usuario señala que la empresa operadora no le brindó información exacta respecto de la cobertura en el centro poblado donde utilizaría el servicio y la empresa operadora actúa en la resolución de primera instancia el medio probatorio aplicable al caso**

*“Cuando el usuario señala que la empresa operadora no le brindó información exacta respecto de la cobertura en el centro poblado donde utilizaría el servicio y la empresa operadora actúa en la resolución de primera instancia como medio probatorio el **Mecanismo de Contratación** válido del servicio, que acredita que cumplió con requerir al abonado el centro poblado de uso frecuente de su servicio y éste no refirió alguno en específico, el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación.”*

- **Lineamiento 4.18: El usuario señala que al momento de contratar se le informó sobre la cobertura en el centro poblado donde utilizaría el servicio, la empresa operadora no actúa en la resolución de primera instancia el medio probatorio aplicable al caso y de la verificación de Señal OSIPTEL no reportó cobertura en dicho centro poblado**

*“Cuando el usuario señala que al momento de contratar se le informó que sí contaba con cobertura en el centro poblado donde utilizaría el servicio, la empresa operadora no actúa en la resolución de primera instancia el **Mecanismo de Contratación** válido y de la verificación del aplicativo Señal OSIPTEL se advierte que la empresa operadora no reportó cobertura en dicho centro poblado, el TRASU declarará **fundado** el recurso de apelación.”*

- **Lineamiento 4.19: El usuario usuario señala que al momento de contratar se le informó sobre la cobertura en el centro poblado donde utilizaría el servicio, y de la verificación del medio de prueba actuado y del aplicativo de señal correspondiente se evidencia la información inexacta**

*“Cuando el usuario señala que al momento de contratar se le informó que sí contaba con cobertura en el centro poblado donde utilizaría el servicio, la empresa operadora actúa en la resolución de primera instancia el **Mecanismo de Contratación** válido en el que se verifica que el usuario señaló su centro poblado de uso frecuente así como la existencia de cobertura; sin embargo, de la verificación del aplicativo de Señal OSIPTEL (de tratarse de un servicio móvil) o de la página web de empresa operadora (de tratarse de internet fijo inalámbrico) se advierte que la empresa operadora no reportó cobertura en dicho centro poblado, el TRASU declarará **fundado** el recurso de apelación.”*

5. RECLAMOS SUSTENTADOS EN SUSPENSIONES

habilitación de cobertura en un centro poblado, producida con posterioridad a los periodos que establece el artículo 6 del presente Reglamento.

En la página web principal de la empresa operadora se incluirá un vínculo visiblemente notorio y de fácil acceso a dicha información;

14.2. Deberán incorporar en su página web un sistema de mapas geográficos que abarquen gráficamente los centros poblados con cobertura actualizada a la última información remitida al OSIPTEL, diferenciada por cada servicio móvil y/o fijo con acceso inalámbrico, y por tecnología. Están excluidos de esta obligación los operadores rurales.

En la página web principal de la empresa operadora se incluirá un vínculo visiblemente notorio y de fácil acceso a dicha información;

(...)”



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

En los diversos reclamos por suspensión que el TRASU ha venido recibiendo se encuentran los siguientes supuestos:

- Casos en los que se cuestiona la suspensión injustificada
- Casos en los que se cuestiona el cobro durante un período de suspensión
- Casos en los que habiéndose efectuado los pagos adeudados, el servicio se mantiene suspendido
- Casos en los que se cuestiona suspensiones temporales no solicitadas por los abonados

En los reclamos sustentados en suspensión resulta relevante la determinación del periodo materia de reclamo, toda vez que permite la actuación de los medios probatorios en los casos particulares. Considerando ello, existe una responsabilidad compartida en el procedimiento, por un lado, el usuario debe indicar el periodo afectado por la suspensión; por otro lado, la empresa operadora, en los casos en los que el periodo esté conformado por un ciclo de facturación, debe elevar el recibo correspondiente que permita advertir la determinación del periodo reclamado.

Por ello, en la evaluación de los casos, considerando la determinación del periodo reclamado, el TRASU aplica los siguientes criterios resolutivos:

- **Lineamiento 5.1: El usuario cuestiona una suspensión sin indicar un periodo determinado o determinable**

*“Cuando el usuario cuestione una suspensión con anterioridad al reclamo y solicite una devolución o ajuste sin precisar el periodo determinado o determinable afectado; el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación, al no contar con información suficiente que permita determinar el periodo de actuación de los medios de prueba pertinentes.”*

- **Lineamiento 5.2: El usuario cuestiona una suspensión indicando un recibo determinado, y la empresa operadora no remite dicho recibo en el expediente de reclamo**

*“Cuando el usuario cuestione una suspensión del servicio con anterioridad al reclamo, indicando un recibo determinado, y la empresa operadora no actúa el recibo y/o precisa el periodo facturado; el TRASU declarará **fundado** el recurso de apelación, al evidenciarse la imposibilidad de determinar el periodo de actuación de los medios de prueba pertinentes, por causa atribuible a la empresa operadora.”*

Una vez que ha sido posible determinar un periodo de evaluación en los casos de falta de servicio, corresponderá al TRASU evaluar si en dicho periodo se presentaron circunstancias que hayan afectado la prestación del servicio. En estos casos, El TRASU aplica los siguientes criterios resolutivos:

- **Lineamiento 5.3: El usuario cuestiona que no contó con el servicio debido a que se encontró suspendido por deuda; sin embargo, la empresa operadora no actúa el medio de prueba aplicable al caso**

*“Cuando el usuario cuestione que en un periodo no contó con el servicio debido a que se encontró suspendido por deuda; sin embargo, la empresa operadora no actúa en la resolución de primera instancia el **Histórico de Cortes y Reactivaciones**, en el que se verifica que el servicio no presentó suspensiones ni cortes durante el periodo reclamado; el TRASU declarará **fundado** el recurso de apelación.”*

- **Lineamiento 5.4: El usuario cuestiona que su servicio se encuentra suspendido por deuda de manera injustificada y la empresa operadora actúa el medio de prueba aplicable al caso**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

“Cuando el usuario cuestione que su servicio se encuentra suspendido por deuda de manera injustificada y la empresa operadora en la resolución de primera instancia identifique el recibo que originó la suspensión y actúe como medios de prueba: a) el **Histórico de Cortes y Reactivaciones** que permite verificar la fecha de suspensión del servicio, y b) el **Histórico de Estado de Cuenta** con el que se acredite que, a la fecha de suspensión, el recibo involucrado se encontraba impago y vencido incluyendo el periodo de gracia, en caso éste último corresponda; el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación.”

- **Lineamiento 5.5: El usuario cuestiona que se mantiene suspendido el servicio pese a que cumplió con el pago y, con posterioridad al recurso de apelación, la empresa operadora reactiva el servicio y realiza el descuento del cargo por reconexión**

“Cuando el usuario cuestione que su servicio se mantiene suspendido pese a que cumplió con el pago de sus recibos y la empresa operadora reconozca a través de un **Histórico de Cortes y Reactivaciones** que el servicio fue reactivado con posterioridad al recurso de apelación y afirme que el servicio no se verá afectado, en esa oportunidad, con el cobro del cargo por reconexión; el TRASU declarará **concluido** el recurso de apelación.”

- **Lineamiento 5.6: El usuario cuestiona la suspensión temporal o baja de su servicio y la empresa operadora señala que ésta fue solicitada por el abonado y no actúa el medio de prueba aplicable al caso**

“Cuando el usuario cuestione la suspensión temporal o baja del servicio y la empresa operadora no actúa en la resolución de primera instancia como medio de prueba el **Mecanismo de la solicitud** que permita verificar la solicitud expresa del abonado para suspender temporalmente o dar de baja el servicio, el TRASU declarará **fundado** el recurso de apelación.”

5.1 Suspensión por uso prohibido

El Decreto Supremo N° 006-2011-JUS¹⁴ faculta a las empresas operadoras de los servicios públicos móviles a efectuar el corte del servicio y bloqueo del equipo terminal cuando *constaten* un “Uso Prohibido”, correspondiendo a dicha constatación una presunción *iuris tantum*, la misma que admite prueba en contrario. Asimismo, el citado Decreto en su artículo 5° reconoce el derecho del abonado a iniciar un procedimiento de reclamo de acuerdo a lo previsto en la normativa correspondiente, en caso el abonado considere que el corte del servicio y bloqueo del equipo terminal han sido injustificados.

De acuerdo a lo indicado, corresponde por lo tanto al abonado desvirtuar la presunción de “Uso Prohibido”, presentando para ello los medios probatorios que acrediten que el corte resulta injustificado.

Debe tenerse en cuenta que, en los casos de uso prohibido la empresa operadora, en primera instancia administrativa, debe acreditar el cumplimiento de lo siguiente:

1. Haber otorgado al abonado *al momento de presentar el reclamo* la información que se detalla a continuación:
 - a) Que el corte del servicio se ha efectuado por uso prohibido dentro de un establecimiento penitenciario.
 - b) Que desde su servicio telefónico se ha detectado casos de establecimiento de comunicaciones que se ajustan a los criterios establecidos para realizar el corte y bloqueo del equipo terminal, como son llamadas entrantes y salientes desde las estaciones base que tienen cobertura en el área de un establecimiento

¹⁴ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 015-2003-JUS.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

penitenciario, y otros supuestos adicionales que correspondan al caso en concreto¹⁵.

- c) Que el abonado puede desvirtuar la presunción de “Uso Prohibido” presentando los medios probatorios con los cuales acredite que el corte ha sido injustificado –respecto de los supuestos informados por la empresa operadora y por los cuales sufrió el corte del servicio-.
- d) Que entre los principales medios probatorios que puede presentar el abonado, se encuentran los siguientes:
 - Equipo y chip (o SIM CARD).
 - Constancia domiciliaria y/o recibos de servicio público (luz, agua o teléfono): que acrediten que el usuario reclamante vive a una distancia cercana del establecimiento penitenciario.
 - Constancia de trabajo, u otro documento: que acrediten que el usuario reclamante tiene su centro de trabajo a una distancia cercana del establecimiento penitenciario.
 - Permiso Municipal u otro documento equivalente: que acrediten que se trata de una persona jurídica y que la dirección domiciliaria del local comercial, institucional o negocio se encuentra a una distancia cercana del establecimiento penitenciario.
 - Otros que, para el caso en concreto, sean considerados como relevantes para desvirtuar o confirmar la presunción de “Uso Prohibido”.

2. Haber valorado en la Resolución de Primera Instancia los medios probatorios presentados por el abonado y actuado las pruebas pertinentes al caso en concreto.

En esa línea, en estos casos le corresponde a la empresa operadora fundamentar las razones por las cuales considera que el corte es justificado, así como precisar que el abonado no ha desvirtuado la presunción de un uso prohibido. En caso el abonado no esté de acuerdo con lo resuelto en Primera Instancia, tiene derecho a interponer su recurso de apelación contra la Resolución de Primera Instancia, debiendo el TRASU, como segunda y última instancia administrativa, valorar y actuar los medios probatorios elevados y, de ser el caso, actuar medios probatorios de oficio.

En ese sentido, en los casos de uso prohibido, el TRASU aplica el siguiente criterio:

- **Lineamiento 5.7: El usuario cuestiona que su servicio se encuentra en corte por uso prohibido pero no eleva pruebas solicitadas que desvirtúen la presunción de uso prohibido.**

*“Cuando la empresa operadora en primera instancia explique que se trata de un corte por uso prohibido, y se solicite al usuario que presente pruebas que desvirtúen la presunción de uso prohibido y el usuario omite elevar (i) pruebas que acrediten la cercanía al centro penitenciario reportado, y (ii) la posesión del equipo y chip; el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación.”*

6. RECLAMOS CON SUSTENTO DE INSTALACIÓN, ACTIVACIÓN O TRASLADO DEL SERVICIO

¹⁵ Se hace referencia a los criterios establecidos en la Resolución N° 112-2011-CD/OSIPTEL, como son: la dispersión de comunicaciones salientes, intercambio de SIM CARD y/o equipo terminal u horario atípico.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

Respecto a las materias de instalación, activación y traslado del servicio, el TRASU ha venido recibiendo casos en los que los usuarios cuestionan el incumplimiento de la empresa en ejecutar sus pedidos.

El T.U.O. de las Condiciones de Uso dispone que la carga de la prueba respecto de la instalación, activación o traslado corresponde a la empresa operadora. Asimismo, mientras esté pendiente la instalación, activación o traslado, los usuarios no están obligados a asumir los cobros por el servicio de telecomunicaciones.

Cabe indicar que, en el caso de traslado, conforme está dispuesto en el Capítulo IV del T.U.O. de las Condiciones de Uso, corresponde a las empresas operadoras informar a los usuarios respecto de la factibilidad del traslado en el plazo de máximo de cinco (5) días hábiles de recibida la solicitud. De no ser posible el traslado, corresponderá al usuario solicitar el traslado pendiente de su servicio, a efectos de no verse perjudicado en sus facturaciones.

Mientras dure el traslado pendiente, no se generará nueva deuda por cualquier concepto relacionado con el servicio, sin perjuicio del derecho de la Empresa Operadora de cobrar las deudas pendientes.

Si el traslado pendiente se mantiene por un período mayor de (3) meses, el abonado podrá optar por resolver unilateralmente el contrato, quedando impedida la Empresa Operadora de imponer penalidades o algún cobro análogo.

En caso la Empresa Operadora no cumpla con realizar el traslado dentro del plazo comunicado al abonado, éste se encontrará exonerado de cualquier concepto relacionado con el servicio, hasta que se efectúe el traslado.

Al efecto, es oportuno precisar cuál es la diferencia que hay entre solicitar simplemente el traslado del servicio y solicitar el traslado pendiente. En el primer caso, le asiste a la Empresa Operadora el derecho de continuar facturando la renta mensual, el consumo y cualquier otro concepto vinculado al servicio, aún si el abonado se muda de domicilio y retira el equipo terminal; en cambio, cuando solicita que el traslado del servicio quede como pendiente, el abonado se encuentra exonerado del pago del cargo fijo mensual y de todos los conceptos vinculados al servicio, hasta que el traslado se realice.

En el caso de traslado de servicio, los motivos que imposibilitan la ejecución del mismo pueden ser: saturación de planta, falta de facilidades técnicas, no existencia de cobertura inalámbrica, entre otras.

En estos casos, el TRASU aplica los siguientes criterios resolutivos:

- **Lineamiento 6.1: El usuario cuestiona que la empresa operadora no realizó la instalación de su servicio y la empresa operadora no actúa el medio probatorio aplicable al caso**

*“Cuando el usuario alegue en su reclamo que la empresa operadora no realizó la instalación del servicio, y la empresa operadora al momento de resolver no sustenta debidamente su resolución y/o además no actúa la **Constancia de Instalación válida** del servicio que permita verificar la correcta instalación; el TRASU declarará **fundado** el recurso de apelación.”*

- **Lineamiento 6.2: El usuario cuestiona que la empresa operadora no realizó la activación de su servicio; sin embargo, la empresa operadora no actúa el medio probatorio aplicable al caso**

*“Cuando el usuario alegue en su reclamo que la empresa operadora no realizó la activación del servicio, y la empresa operadora al momento de resolver no sustenta debidamente su resolución y/o además no actúa la **Consulta de Estado de Servicio** que permita verificar que el servicio se encuentra activo; el TRASU declarará **fundado** el recurso de apelación.”*



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

- **Lineamiento 6.3: El usuario cuestiona que la empresa operadora no realizó el traslado de su servicio; sin embargo, la empresa operadora no actúa el medio probatorio aplicable al caso**

*“Cuando el usuario alegue en su reclamo que la empresa operadora no realizó el traslado del servicio, y la empresa operadora al momento de resolver no sustenta debidamente su resolución y/o además no actúa la **Constancia de Instalación válida** del servicio que permita verificar la correcta instalación en la nueva dirección; el TRASU declarará **fundado** el recurso de apelación.”*

- **Lineamiento 6.4: El usuario cuestiona importes por el servicio alegando que la empresa operadora no realizó el traslado de su servicio, y la empresa operadora acredita que informó sobre la imposibilidad de ejecutar el traslado; sin embargo, el usuario no solicitó el traslado pendiente**

*“Cuando el usuario cuestione importes por el servicio, alegando en su reclamo que la empresa operadora no realizó el traslado del servicio, y la empresa operadora al momento de resolver actúa (i) la **Constancia donde se informa la imposibilidad de realizar el traslado del servicio**, y (ii) el **Histórico de Peticiones** del servicio en el que el usuario no realizó una solicitud de traslado pendiente para suspender el cobro del servicio; el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación.”*

7. RECLAMOS CON SUSTENTO DE FALTA ATENCIÓN A PEDIDOS DE BAJA O SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Durante la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, los usuarios tienen derecho a realizar solicitudes respecto de su servicio, siendo necesario en estos casos la comunicación a la empresa operadora a través de los canales aprobados para dichos fines.

En efecto, el artículo 56° del T.U.O. de las Condiciones de Uso establece que los abonados tienen derecho de solicitar a la empresa operadora, sin costo alguno, la suspensión temporal del servicio por un plazo de hasta dos (2) meses consecutivos o no, por año de servicio; por su parte, el artículo 76° de la referida norma reconoce que el abonado del servicio puede decidir dar por terminado el contrato.

En ese contexto, se han presentado casos en que los usuarios cuestionan la facturación de la renta mensual, manifestando que no les corresponde el pago por haber realizado algún pedido, el TRASU evalúa las afirmaciones de los usuarios y si la empresa operadora sustenta debidamente su resolución y actúa el medio probatorio idóneo: **Histórico de Pedidos** del servicio, a fin de verificar el registro de la solicitud de baja del servicio.

Debe tenerse en cuenta que, de reclamarse una negativa al registro de las solicitudes del usuario, el medio de prueba que debe actuarse para desvirtuar ello es el **Historial de Comunicaciones o atenciones**.

El TRASU en su labor resolutoria aplica los siguientes criterios resolutorios:

- **Lineamiento 7.1: usuario manifiesta que realizó un pedido (baja o suspensión temporal) sin indicar una fecha determinada o determinable**

*“Cuando el usuario alegue en su reclamo que solicitó una baja o suspensión temporal, sin indicar una fecha determinada o determinable, el recurso de apelación será declarado **infundado**.”*

- **Lineamiento 7.2: usuario manifiesta que realizó un pedido (baja o suspensión temporal) indica una fecha determinada o determinable y empresa operadora no actúa el medio probatorio aplicable al caso**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

“Cuando el usuario alegue en su reclamo que solicitó una baja o suspensión temporal y la empresa operadora al momento de resolver no sustenta debidamente su resolución y/o además no actúa el **Histórico de Pedidos** del servicio que permita verificar el registro de la solicitud señalada por el usuario; el TRASU declarará **fundado** el recurso de apelación.”

- **Lineamiento 7.3: El usuario manifiesta que realizó un pedido (baja o suspensión temporal), indica una fecha determinada o determinable, y la empresa operadora actúa el medio probatorio aplicable al caso y el usuario no acredita su solicitud**

“Cuando el usuario alegue en su reclamo que solicitó una baja o suspensión temporal y la empresa operadora al momento de resolver sustenta debidamente su resolución y actúa el **Histórico de Pedidos** del servicio en el cual no se registra la solicitud alegada, y el usuario no acredita su pedido, el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación.”

- **Lineamiento 7.4: El usuario manifiesta que realizó un pedido (baja o suspensión temporal), indica una fecha determinada o determinable y código de su solicitud pero la empresa operadora no se pronuncia por dicho código**

“Cuando el usuario alegue que solicitó una baja o suspensión temporal, indicando una fecha determinada o determinable así como el código brindado, y la empresa operadora no se pronuncia sobre la naturaleza de dicho código ni desvirtúa la existencia del mismo; el TRASU declarará **fundado** el recurso de apelación.”

- **Lineamiento 7.5: El usuario cuestiona importes por el servicio, indicando que en una fecha determinada o determinable se le negó la posibilidad de realizar un pedido (baja o suspensión temporal)**

“Cuando el usuario cuestiona importes por el servicio, indicando que en una fecha determinada o determinable se le negó la posibilidad de realizar un pedido (baja o suspensión temporal), y la empresa operadora no desvirtúa dicha afirmación a través de la actuación de un Historial de Comunicaciones o Atenciones del servicio en el periodo reclamado; el TRASU declarará **fundado** el recurso de apelación.”

8. RECLAMOS CON SUSTENTO DE MIGRACIÓN

El artículo 60° del T.U.O. de las Condiciones de Uso dispone que el abonado tiene derecho a migrar a otros planes tarifarios que se ofrezcan al momento de solicitar la migración. Además, el artículo 63° del mismo cuerpo normativo dispone que la solicitud de migración y su aceptación deberán realizarse utilizando los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII y deberá hacer efectiva la migración a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud.

En la casuística que el TRASU ha venido evaluando se presentan, principalmente, dos modalidades de reclamos que involucran el supuesto de migración: (i) la migración no solicitada; y (ii) la migración no ejecutada.

En el primer supuesto, la decisión de la empresa operadora de migrar el servicio es materia de cuestionamiento, por tanto, corresponderá en estos casos que acredite con un **Mecanismo de Migración** válido que el abonado solicitó dicho cambio.

En el segundo supuesto, el TRASU ha venido recibiendo casos en los que los usuarios cuestionan la demora de la empresa operadora en la ejecución de las migraciones y ésta responde que no cuenta con pedido alguno de migración o que ya ejecutaron la migración. Si la empresa operadora cumplió con efectuar el cambio, deberá actuar el **Histórico de Pedidos** del servicio.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

El TRASU declara fundado los recursos de apelación cuando la empresa operadora no eleve los medios probatorios idóneos, y como consecuencia de ello, puede ordenar lo siguiente:

- En casos de migración no solicitada:
 - a. El retorno al plan anterior, con los descuentos correspondientes al diferencial del cargo fijo del plan anterior y el plan no reconocido por el abonado.
 - b. De no ser posible el retorno al plan anterior, la empresa operadora deberá explicar las razones técnicas que impidan el cumplimiento e informar al usuario las mismas, ofreciéndole posibilidades de migración o baja sin pago de penalidades. (dejar sin efecto cobros generados por la migración no solicitada, como reintegros u otros).
- En casos de migración no ejecutada:
 - a. La migración al plan indicado por el abonado.
 - b. En caso no sea posible técnicamente lo indicado en el literal a) por no existir el plan indicado por el abonado, la empresa operadora deberá informar al abonado el plan asignado a su servicio y, en caso no esté de acuerdo ofrecerle la posibilidad de migrar a un plan con similares características, sin que ello implique cobros de penalidades o cobros análogos.
 - c. En ambos casos, la empresa operadora deberá descontar en los recibos reclamados el monto del cargo fijo o renta mensual no reconocido por el abonado.

Considerando lo señalado, el TRASU aplica los siguientes lineamientos:

- **Lineamiento 8.1: El usuario cuestiona la migración no solicitada**

*“Cuando el usuario cuestiona la migración de su servicio, indicando desconocer haber solicitado el cambio de plan y la empresa operadora no actúa el **Mecanismo de Contratación válido** que contiene la migración de plan del servicio reclamado; el TRASU declarará **fundado** el recurso de apelación presentado.”*

- **Lineamiento 8.2: El usuario manifiesta que realizó un pedido de migración sin indicar una fecha determinada o determinable**

*“Cuando el usuario alegue en su reclamo que solicitó una migración de plan, sin indicar una fecha determinada o determinable; el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación.”*

- **Lineamiento 8.3: El usuario manifiesta que realizó una migración, indica una fecha determinada o determinable, y la empresa operadora no actúa el medio probatorio aplicable al caso**

*“Cuando el usuario alegue en su reclamo que solicitó una migración de plan y la empresa operadora al momento de resolver no sustenta debidamente su resolución y/o además no actúa el **Histórico de Pedidos** del servicio que permita verificar el registro de la solicitud señalada por el usuario; el TRASU declarará **fundado** el recurso de apelación.”*



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

- **Lineamiento 8.4: El usuario manifiesta que realizó una migración de plan, indica una fecha determinada o determinable, y la empresa operadora actúa el medio probatorio aplicable al caso y el usuario no acredita su solicitud**

*“Cuando el usuario alegue en su reclamo que solicitó una migración de plan, indicando una fecha determinada o determinable y la empresa operadora al momento de resolver sustenta debidamente su resolución y actúa el **Histórico de Pedidos** del servicio en el cual no se registra la solicitud alegada, y el usuario no acredita su pedido; el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación.”*

- **Lineamiento 8.5: El usuario cuestiona importes por el servicio indicando que en una fecha determinada o determinable se le condicionó o negó la posibilidad de realizar una migración**

*“Cuando el usuario cuestiona importes por el servicio, indicando que en una fecha determinada o determinable se le condicionó o negó la posibilidad de realizar una migración, y la empresa operadora no desvirtúa dicha afirmación actuando un **Historial de Comunicaciones o Atenciones** del servicio en el periodo reclamado; el TRASU declarará **fundado** el recurso de apelación.”*