



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0023347-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN N.º 0036479-2024-TRASU/OSIPTEL

Lima, 28 de agosto de 2024

RECLAMANTE	:	[REDACTED]
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
SERVICIO	:	[REDACTED]
MATERIA RECLAMADA	:	✓ Falta de servicio (suspensión injustificada) ✓ Solicitud de sanción administrativa
CÓDIGO DE RECLAMO	:	240155496
RESOLUCIÓN IMPUGNADA	:	DAC-REC-R/DNC-212031-24
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	FUNDADO: Falta de servicio (suspensión injustificada) IMPROCEDENTE: Solicitud de sanción administrativa

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, su y modificatorias. La integridad del documento y
la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

VISTO: El expediente 0006920-2024/TRASU/ST-RQJ que se trae por acompañado, el expediente de la referencia y la documentación obrante en este último, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución, en los siguientes fundamentos relevantes:

I. ANTECEDENTES:

- En el presente caso, el RECLAMANTE presentó un reclamo, indicando que le cortaron el servicio desde el día 30 de agosto hasta el 12 de junio de 2024, sin justificación.
- La EMPRESA OPERADORA, mediante Resolución Impugnada, declaró *infundado* el reclamo, argumentando lo siguiente:
 - Con fecha 30/05/2024 el servicio registró un bloqueo por cobranza por la omisión de un monto parcial de S/ 5.00 incl. IGV del recibo N° SB02-0150392100 con fecha de vencimiento 13/05/2024, el mismo que no fue abonado oportunamente a la fecha de vencimiento de su recibo. Cabe precisar que el recibo en mención fue materia del reclamo N° 2401214071, respecto del cual, la empresa operadora se ha pronunciado oportunamente. Lo expuesto fue validado en los documentos "Histórico de Cortes y Reactivaciones", "Histórico de Estado de Cuenta" e "Histórico de reclamos".
 - En atención a ello, se puede concluir que, el bloqueo por cobranza fue realizado de manera correcta y en conformidad a lo establecido en la normativa vigente.
 - Por otra parte, informamos que después del pago efectuado el día 12/06/2024 el servicio fue reactivado correctamente dentro del plazo establecido.
- El RECLAMANTE interpuso recurso de apelación, argumentando lo siguiente:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0023347-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

La empresa operadora no tiene como demostrar porque y de manera abusiva y arbitraria me corto el servicio por 11 días vulnerando el derecho administrativo y fundamentales. Se ha cometido una trasgresión normativa durante tramitación del reclamo en el corte del servicio en reclamo.(falta de servicio).

Por estos motivos solicito que mi apelación sea declarado fundado por los argumentos expresados y por ser de derecho, así mismo que se le sancione a la empresa operadora.

4. La EMPRESA OPERADORA remitió sus descargos, en los que ratifica los argumentos indicados en primera instancia.

II. ANÁLISIS DEL CASO:

- Respecto a la Falta de servicio (suspensión injustificada)

5. Al respecto, el artículo 20-A del Reglamento General de Tarifas¹ señala que, la EMPRESA OPERADORA se encuentra prohibida de efectuar cobros que no estén sustentados en prestaciones efectivamente realizadas, salvo que exista acuerdo de pago adelantado, conforme lo estipula el artículo 27 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones² -en adelante, Norma de las Condiciones de Uso.
6. Asimismo, el artículo 67 de la Norma de las Condiciones de Uso establece que, por el periodo de duración de la suspensión del servicio la empresa operadora no podrá aplicar cobro alguno por conceptos relacionados con el servicio.
7. Cabe precisar que el artículo 14 del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones³ –en adelante, el T.U.O. del Reglamento– dispone que: *“En los casos de reclamos que se declaren fundados, las empresas operadoras deberán dejar sin efecto la facturación, cobro o descuento indebido del saldo de la tarjeta de pago materia de reclamo. En dichos supuestos, si el abonado realizó el pago del monto reclamado, las empresas operadoras deberán devolver el monto reclamado y el interés generado desde la fecha del pago hasta la fecha de la devolución o hasta la fecha en la que dicho monto haya sido puesto a disposición del abonado. (...)”*
8. En esa misma línea el artículo 15 del T.U.O del el Reglamento establece lo siguiente:
- “Las devoluciones a las que se refiere el artículo 14, deben ser realizadas por la empresa operadora a más tardar en el recibo correspondiente al siguiente ciclo de facturación inmediato posterior o en el plazo máximo de un (1) mes.**

¹ Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTEL. Modificado mediante La Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL

² Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL.

³ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 99-2022-CD/OSIPTEL.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0023347-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

En caso el monto de devolución supere el monto facturado en el ciclo correspondiente, la empresa operadora puede realizar la devolución pendiente en los siguientes ciclos de facturación, salvo el abonado solicite su devolución por otros medios.

El plazo para la devolución se computa desde la fecha de emisión de la resolución de primera instancia o desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación a la empresa operadora de la resolución del TRASU que da lugar a la devolución.

La empresa operadora debe brindar información sobre el motivo, el período o las fechas involucradas, así como la tasa de interés aplicada a la devolución”.

9. En el presente caso, el RECLAMANTE indicó que su servicio estuvo suspendido; por lo que, **este Tribunal realizará el análisis correspondiente, a efectos de determinar si procede aplicar algún ajuste durante el período reclamado.**
10. Ahora bien, para efectos de analizar si durante el periodo materia de reclamo se registraron suspensiones es necesario determinar dicho periodo. En el caso en cuestión, se considerará como periodo del reclamo del 30 de mayo al 12 de junio de 2024 (periodo que según alega EL RECLAMANTE su servicio fue suspendido).
11. Del análisis del documento “Histórico de Cortes y Reactivaciones” se verifica que, durante el período reclamado el servicio registró una suspensión del servicio, de acuerdo a lo siguiente:

HISTORICO DE CORTES Y REACTIVACIONES

Cliente: ENRIQUE JHONNY ALIAGA TAIPE

Cuenta: 1.92934784

Periodo de Consulta: 30/05/2024 AL 19/08/2024



Ítem	Cód. Cliente	Fecha y Hora de Ejecución del Suspensión o Corte	Fecha y Hora de la Reactivación	Motivo	Observaciones
1	944204796	30/05/2024 08:38:36 a.m.	12/06/2024 05:50:11 p.m.	Bloqueo Línea por Cobranza - Parcial	CERRADO

12. Al respecto, dentro del periodo cuestionado se verifica que existió una suspensión del servicio: del 30/05/2024 (a horas 08:38:36 a.m.) hasta el 12/06/2024 (a horas 05:50:11 p.m.)
13. Sobre el particular, la EMPRESA OPERADORA mediante el recibo N° SB02-0160368233 emitido el 24 de junio de 2024 procedió con la devolución correspondiente al periodo que se mantuvo el bloqueo por cobranza. Tal como se observa a continuación:

(...)

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, su y modificatorias. La integridad del documento y
la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0023347-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

944204796 Plan Max 29.90	
PERIODO ACTUAL	
Max 29.90 - 944204796 (24/06/24-23/07/24)	29.90
PERIODO ANTERIOR	
Dev. Por días sin servicio Max 29.90 - 944204796 (24/05/24-23/06/24)	-12.54
Reconexión por Morosidad CP 51944204796 - 12/06/2024	10.00

14. En ese orden de ideas, LA EMPRESA OPERADORA ha cumplido con realizar la devolución del cargo fijo proporcional a los días que el servicio se mantuvo desactivado; por lo que, en la presente resolución no corresponde disponer ajustes al respecto.
15. Ahora bien, del referido recibo se desprende que LA EMPRESA OPERADORA ha facturado un cargo por reconexión del servicio de fecha 12/06/2024. **En ese sentido, dada la naturaleza del reclamo, se evaluará si el cobro por reconexión se encuentra justificado.**
16. El artículo 66 de la Norma de las Normas de las Condiciones de Uso señala que, la empresa operadora se encuentra facultada para suspender el servicio en caso de deuda, de conformidad con lo dispuesto en el punto 1.1 del Anexo 8 de la mencionada norma.
17. Adicionalmente, el artículo 68 de la Norma de las Condiciones de Uso dispone que en caso que la suspensión se deba a la falta de pago del recibo, la empresa operadora deberá reactivar el servicio cuando se haya efectuado el pago de la totalidad de la suma adeudada y el respectivo interés, pudiendo aplicar una tarifa por concepto de reactivación por suspensión, salvo que la empresa operadora decida reactivar el servicio con un pago parcial de la suma adeudada; asimismo, la reactivación se realizará cuando el recibo vencido hubiera sido reclamado y se hubiera realizado el pago a cuenta de la parte no reclamada. En estos casos, la empresa operadora deberá reactivar el servicio dentro del plazo de veinticuatro (24) horas de efectuado el pago correspondiente por el servicio, o de presentado el reclamo y haber realizado el pago del monto que no se encuentra comprendido en el reclamo presentado de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento.
18. Asimismo, el tercer párrafo del artículo 30° del T.U.O. del Reglamento señala que, **luego de presentado un reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido, la empresa operadora no puede suspender la prestación del servicio por falta de pago**⁴.

⁴ Salvo que:

1. Se proceda lícitamente como consecuencia de hechos ajenos a la materia del reclamo.
2. El usuario no hubiere cumplido con el pago de la parte no reclamada.
3. Se encuentre amparado en un pronunciamiento previo del OSIPTEL.
4. El objeto del reclamo hubiere sido declarado improcedente en un precedente de observancia obligatoria aprobado por el TRASU, por no encontrarse comprendido dentro de las materias contempladas en el artículo 28 de la presente norma, o;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0023347-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

19. Al respecto, de la revisión de los antecedentes de este TRIBUNAL se advierte que existía un procedimiento de queja por suspensión del servicio durante el procedimiento de reclamo N° 240121407 obrante en el expediente N° 0006920-2024/TRASU/ST-RQJ, por lo que corresponde traer por acompañado los actuados:

16. Al respecto, de la revisión de la documentación obrante en el expediente, específicamente en el documento "Histórico de Cortes y Reactivaciones", se verifica que el servicio reclamado registra una suspensión desde el 30.05.2024 a horas 08:38:36 am.
17. En tal sentido, considerando que la EMPRESA OPERADORA señala en sus descargos que, el motivo de la suspensión es por la falta del recibo de abril de 2024, el cual es cuestionado en el presente procedimiento de reclamo, se colige que la suspensión ha sido ejecutada por una causa imputable a ella y, por ende, ha cometido una transgresión normativa durante la tramitación del reclamo.
18. Por tanto, de conformidad con lo señalado en los considerandos precedentes, corresponde declarar **fundada** la queja por suspensión o corte del servicio por falta de pago durante el procedimiento de reclamo.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, su y modificatorias. La integridad del documento y
la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

20. Por tanto, sobre lo indicado en los párrafos anteriores, se concluye que la EMPRESA OPERADORA no se encontraba facultada a generar el cobro por concepto de reactivación; toda vez que, la suspensión del servicio se realizó de manera injustificada.
21. En atención a ello, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para declarar **fundado** el recurso interpuesto en este extremo, debiendo LA EMPRESA OPERADORA realizar el descuento o devolución, según corresponda, del cobro por concepto de reactivación.

- **Respecto a la Solicitud de sanción administrativa**

22. Al respecto, el Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones⁵, señala las normas procesales que obligatoriamente deberá aplicar toda empresa operadora que preste uno o más servicios públicos de telecomunicaciones para la atención y solución de los reclamos de usuarios.
23. Asimismo, el artículo 28° del T.U.O. del Reglamento señala que los problemas susceptibles de reclamo, son aquellos que versen sobre las siguientes materias:

1. *Facturación y cobro*
2. *Calidad e idoneidad en la prestación del servicio*
3. *Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones*

5. El reclamo hubiere sido presentado o encauzado a la materia de calidad e idoneidad en la prestación del servicio o falta de servicio, en virtud de lo establecido en la normativa vigente.

⁵ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 99-2022-CD/OSIPTEL.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0023347-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

4. *Falta de servicio*
5. *Instalación, activación o traslado del servicio*
6. *Falta de ejecución de baja o suspensión del servicio*
7. *Recargas*
8. *Contratación no solicitada*
9. *Migración*
10. *Portabilidad*
11. *Otras materias reclamables*

24. No obstante, la materia a la que se circunscribe la pretensión de EL RECLAMANTE – Solicitud de sanción administrativa - no se encuentra comprendida dentro de los supuestos respecto de los cuales, este Tribunal tiene competencia como instancia administrativa.

25. Complementariamente, cabe precisar que el artículo 32° del T.U.O. del Reglamento establece los reclamos son declarados improcedentes cuando el objeto del reclamo no se encuentra contemplado dentro de las materias reclamables.

26. En tal sentido, la presente instancia no se encuentra habilitada para emitir pronunciamiento con relación a la pretensión del reclamante, deberá declarar **improcedente** el presente recurso en este extremo.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL (Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL (Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones), los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL (Resoluciones N° 00001-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, 00002-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, Resolución N° 01-98-LIN-TRASU-OSIPTEL, Resolución N° 01-99-LIN-TRASU-OSIPTEL y Resolución N° 01-2000-LIN-TRASU-OSIPTEL), así como el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

HA RESUELTO:

1. Declarar **FUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por el RECLAMANTE por la falta de servicio y, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por la EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que la solicitud del RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
2. **ORDENAR** a la EMPRESA OPERADORA que:
 - (i) Anular o devolver, según corresponda, el cobro por concepto de reactivación del servicio facturado, en un plazo máximo de un (1) mes contado a partir de la fecha en que se notifique la presente resolución. Para efectos de acreditar el

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, su y modificatorias. La integridad del documento y
la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0023347-2024/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

cumplimiento de lo ordenado, deberá remitir la nota de crédito, o en su defecto, el estado de cuenta.

3. De conformidad con lo establecido en los artículos 14, 15 y 91 del Reglamento, la EMPRESA OPERADORA deberá:
 - (i) Dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el párrafo 2, comunicar al usuario, el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar lo ordenado.
 - (ii) Acreditar ante el TRASU el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales no pudo ejecutarlo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (i).
4. Declarar **IMPROCEDENTE** el recurso de apelación interpuesto por el RECLAMANTE respecto a la Solicitud de sanción administrativa, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, su y modificatorias. La integridad del documento y
la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

Firmado digitalmente por:
GUEVARA SALCEDO
Marcos FAU
20216072155 soft

**Vocal de la Sala Unipersonal 15 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios**

Información importante:

Esta resolución pone fin a la vía administrativa, por lo que no corresponde la interposición de recurso administrativo alguno ante el OSIPTEL.