



ST-TRASU	139
----------	-----

EXPEDIENTE N° 05816-2017/TRASU/ST-RA
 RECURSO DE APELACIÓN
 RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 10 de octubre de 2017

RECLAMANTE	:	[REDACTED]
CIRCUITOS	:	[REDACTED] y [REDACTED]
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Calidad en la prestación del servicio de arrendamiento de circuitos.
EMPRESA OPERADORA	:	AZTECA COMUNICACIONES PERU S.A.C.
NÚMERO DE RECLAMO	:	20170001
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DC-RPI-001/2017
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	INFUNDADO

VISTO: El recurso de apelación y en atención a la documentación obrante en el mismo, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución, en los siguientes fundamentos relevantes:

1. En el presente caso, de la reproducción del audio de reclamo, se verifica que EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la calidad en la prestación del servicio portador bajo la modalidad de arrendamiento de circuitos, señalando lo siguiente:
 - (i) Tiene problemas de degradación e intermitencia en los circuitos [REDACTED] y [REDACTED] casi desde la fecha de inicio de prestación del servicio.
 - (ii) Ha ejecutado un reclamo a través del NOC para que se apliquen políticas de calidad (Gestión de tráfico).

2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) Se verificaron las "Actas de entrega del servicio" de los enlaces CID [REDACTED], CID [REDACTED], CID [REDACTED] y CID [REDACTED], concluyendo que la entrega del servicio Portador contratado sobre la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RNDFO) se realizó con la conformidad del representante de EL RECLAMANTE.
 - (ii) De la verificación del Histórico de Suspensiones e Histórico de Averías de cada circuito se determinó que no se registró ninguna interrupción, avería o trabajo programado de mantenimiento preventivo que haya afectado la continua prestación del servicio.

[Handwritten signature]



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU 139

EXPEDIENTE N° 05816-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

- (iii) La configuración de las rutas lógicas de los circuitos objeto de reclamo es correcta y cuentan con el ancho de banda según lo acordado en el Contrato de Prestación del Servicio Portador.
- (iv) No se detectaron errores en los puertos físicos de acceso ni en las rutas lógicas de los circuitos reclamados, descartando la existencia de anomalía o irregularidad que haya repercutido en el normal funcionamiento.
- (v) Durante el periodo de tiempo analizado, se ha cumplido con prestar el servicio arrendado.
- (vi) Se ha corroborado que el servicio no solo se ha puesto a disposición de manera correcta sino que ha sido efectivamente utilizado desde su activación, tal como se verifica en el Diagrama de Tráfico (Traffic View).
- (vii) En el Diagrama de Tráfico se evidencia que se han presentado picos de saturación en forma aleatoria en el tráfico cursado a través de cada uno de los circuitos materia del presente reclamo, lo que estaría originando la percepción de degradación e intermitencia del Servicio Portador contratado; sin embargo, dicha percepción se debería a la insuficiente capacidad contratada por EL RECLAMANTE en relación a sus proyecciones de tráfico.
- (viii) Al monitorear el tráfico de entrada registrado en los equipos de acceso ubicados en los nodos de [REDACTED] y [REDACTED] se detectó pérdida de paquetes (Packet drops), lo cual refuerza la afirmación que los equipos en los enlaces contratados por EL RECLAMANTE reciben ráfagas de tráfico que superan la capacidad arrendada para cada circuito, generando la percepción de degradación e intermitencia del Servicio Portador contratado; sin embargo, al tener origen en el comportamiento del consumo registrado es de responsabilidad de EL RECLAMANTE.
- (ix) Luego de la actuación del Histórico de Pedidos de cada enlace reclamado, se verificó que la necesidad de tráfico a través del Servicio Portador arrendado por EL RECLAMANTE sobre la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (en adelante, RDNFO) se ha incrementado, hecho que se ha visto traducido por las solicitudes de incremento de capacidad.
- (x) El servicio arrendado a través de los circuitos reclamados se han presentado de manera efectiva y continua y con óptimos niveles de calidad, según los parámetros y configuraciones contratadas, descartándose la existencia de anomalías o alteraciones que afecten la correcta operatividad.

3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación en el que precisó lo siguiente:

- (i) No está de acuerdo con la respuesta dado que está basada en revisiones de primer nivel en las que no se observan algunos eventos a nivel capa uno; sin embargo, a nivel de servicio sí tienen la afectación de sus KPI, lo cual se traduce en no accesibilidad al servicio final.
- (ii) Si bien se registra tráfico de consumo no implica que el servicio no se ve afectado de modo intermitente, ya que la afectación de éste torna el servicio final no accesible, pues de esta manera lo percibe el usuario.
- (iii) No se han analizado las solicitudes realizadas a través del NOC (incidencias N° 12094 y N° 12096) en las que solicitó un tratamiento mediante políticas de manejo de tráfico lo cual es totalmente válido bajo Ley de Neutralidad de Red en el párrafo 33.4.

4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos señaló lo siguiente:



ST-TRASU	140
----------	-----

EXPEDIENTE N° 05816-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

- (i) En la Resolución de Primera Instancia se ha pronunciado sobre todas aquellas circunstancias que podrían incidir en la calidad o idoneidad en la prestación del servicio portador brindado en los circuitos reclamados, por ejemplo: la presencia de suspensiones, averías, trabajos programados de mantenimiento preventivo del servicio portador, existencia de tráfico cursado a través de los enlaces contratados así como las peticiones que incidan sobre el servicio.
- (ii) EL RECLAMANTE pretende, mediante el recurso de apelación, dar solución a las degradaciones e intermitencias presentadas en el servicio final que éste brinda a sus usuarios finales; es decir, no se refiere a la calidad del servicio portador arrendado.
- (iii) Si bien EL RECLAMANTE contrató el servicio portador para el transporte de sus señales de comunicaciones a través de los circuitos reclamados ello no implica que Azteca Perú sea responsable de la calidad o idoneidad en la prestación de los servicios finales que EL RECLAMANTE brinda a sus abonados, luego de haberse descartado la existencia de problemas de calidad en la prestación del propio servicio portador.
- (iv) En la Resolución de Primera Instancia se descartó la existencia de problemas de calidad en la RDNFO en los circuitos reclamados, verificándose la prestación del servicio según los parámetros y configuraciones contratadas.
- (v) EL RECLAMANTE ha señalado en su recurso de apelación que no se han considerado las solicitudes realizadas a través del NOC; sin embargo, los códigos señalados (incidencias N° 12094 y N° 12096) corresponden a solicitudes de soporte técnico que fueron dirigidos al NOC (Network Operation Center) para la aplicación de políticas de gestión de tráfico en los enlaces de [REDACTED] y [REDACTED] para apoyarlos con la solución de sus problemas de intermitencia y pérdida de paquetes del servicio final que son transportados a través de dichos enlaces. En consecuencia, dichos códigos no corresponden a incidencias sobre la RDNFO que afecten el servicio portador brindado.
- (vi) La utilización del servicio portador contratado por EL RECLAMANTE es de tal dimensión que, por momentos, excede la capacidad arrendada para cada enlace, ocasionando los problemas de intermitencia y degradación.
- (vii) EL RECLAMANTE no ha presentado ninguna evidencia o medio probatorio que acredite la existencia de anomalías que haya afectado el óptimo funcionamiento del servicio portador arrendado, limitándose a señalar que a nivel de su servicio final mantienen los problemas de calidad y que son percibidos por sus abonados.
- (viii) En ningún momento antes del 06 de enero de 2017 EL RECLAMANTE dio a conocer de manera formal los problemas de calidad en el servicio portador.
- (ix) Ha elaborado el Informe de Ingeniería de fecha 18 de enero de 2017 en el cual se han realizado nuevas mediciones en el tráfico cursado a través de los enlaces reclamados verificándose la existencia de ráfagas de tráfico que superan la capacidad actual contratada para cada enlace, el transporte de señales de servicios finales que pasan por los circuitos excluye a los excesos de tráfico los cuales no llegan a ser transportados a su destino.
- (x) La exclusión lógica que se produce de los excesos de tráficos que se están cursando a través de los enlaces arrendados respecto de su capacidad provoca necesariamente una pérdida de paquetes que se traducen como intermitencias y degradación en el lado de los servicios finales (Voz y 2G)



ST-TRASU	1402
----------	------

EXPEDIENTE N° 05816-2017/TRASU/ST-RA
 RECURSO DE APELACIÓN
 RESOLUCIÓN FINAL

que los usuarios de EL RECLAMANTE perciben como un servicio con deficiencia.

- (xi) El tipo de servicio es un servicio VPN de capa 2 de punto a punto, motivo por lo cual los descartes y verificaciones técnicas se realizan sobre ese nivel, no correspondiendo analizar la operatividad del servicio a nivel de capa 1 o en servicio final propio de EL RECLAMANTE.
- (xii) EL RECLAMANTE ha indicado que a través de las solicitudes N° 12094 y N° 12096 pidió un tratamiento de tráfico mediante políticas de manejo de tráfico lo cual sería válido bajo el Reglamento de Neutralidad de Red; sin embargo, no es posible acceder a atender la solicitud de priorización de tráfico para los enlaces de Mendoza y Psicobamba debido a que no se encuentra alineado a las obligaciones contraídas en virtud a su Contrato de Concesión y de los términos del Contrato de Abonado suscrito con EL RECLAMANTE.
- (xiii) El Reglamento de Neutralidad de Red no resulta aplicable al servicio portador, puesto que dicho dispositivo aplica a la provisión del servicio de acceso a Internet.
- (xiv) De acuerdo a lo previsto en el numeral 5.2 de la cláusula 5 del Contrato de Concesión del Proyecto de la RDNFO, Azteca Perú presta únicamente el servicio portador el cual es un servicio portador no conmutado en la modalidad de arrendamiento de circuito del tipo punto a punto.
- (xv) En ese sentido, el servicio que presta Azteca Perú no tiene intervención en la calidad o contenido del tráfico así como tampoco sobre la priorización u otras características del servicio, siendo responsable únicamente de la transmisión correcta de los datos de un punto a otro.
- (xvi) La priorización de tráfico manifestada por EL RECLAMANTE debe analizarse dentro del marco del contrato de concesión suscrito por Azteca Perú, mediante el cual se obliga al sometimiento de los principios de equidad, igualdad de acceso y neutralidad. Bajo dicha premisa se configuraría una infracción a dichos principios en tanto la implementación de medidas de gestión de tráfico implicaría no brindar condiciones equivalentes para los demás usuarios de la red.
- (xvii) De acuerdo con el Contrato de Abonado suscrito con EL RECLAMANTE, no le es exigible a Azteca Perú realizar la priorización de tráfico solicitada.

Respecto de la aplicación del Reglamento de Neutralidad de Red al servicio portador

5. En el presente caso, EL RECLAMANTE cuestiona la calidad en la prestación del servicio portador en los circuitos CID (██████████), CID (██████████), CID (██████████) y CID (██████████), sustentando su reclamo en que habría realizado solicitudes a LA EMPRESA OPERADORA para que ésta ejecute políticas de gestión de tráfico, lo cual se encontraría amparado en el artículo 33.4 del Reglamento de Neutralidad de Red¹¹. Asimismo, alega que LA EMPRESA OPERADORA habría realizado una evaluación de primer nivel, siendo que a nivel del servicio, sus usuarios finales presentan inconvenientes.
6. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA alega que el Reglamento de Neutralidad de Red no resulta aplicable al servicio portador, y la implementación de medidas de gestión de tráfico que EL RECLAMANTE solicita implicaría no brindar condiciones equivalentes para los demás usuarios de la red.

¹¹ Resolución de Consejo Directivo N° 165-2016-CD/OSIPTEL



ST-TRASU 1413

EXPEDIENTE N° 05816-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

7. Al respecto, el artículo 33 del Reglamento de Neutralidad de Red dispone lo siguiente:

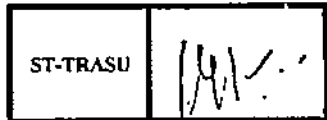
Artículo 33.- Gestión arbitraria del Tráfico

- 33.1. El Operador de Telecomunicaciones no podrá realizar Gestión de Tráfico relativa a la neutralidad de red, a un determinado servicio, aplicación, protocolo y/o tráfico; o en función al origen y destino de los mismos, salvo lo indicado en los siguientes incisos.
- 33.2. La Gestión de Tráfico relativa a la Neutralidad de Red, no será considerada una medida arbitraria cuando sea implementada por el operador con el fin de:
- (i) Preservar la seguridad e integridad de la red.
 - (ii) Priorizar los sistemas de comunicaciones en emergencia contemplados en la normativa correspondiente.
 - (iii) Prevenir, reducir o mitigar los efectos imprevisibles de congestión severa de la red.
- 33.3. El Operador de Telecomunicaciones podrá, excepcionalmente, gestionar el tráfico entre clases de servicios, clases de aplicaciones y/o clases de protocolos o en función al origen o destino de los mismos, con el fin de garantizar la continuidad de servicios o aplicaciones, ante eventos imprevisibles de congestión severa de la red. Dicha gestión de tráfico será de carácter temporal y excepcional mientras persistan las situaciones que originan la necesidad de dicha gestión de tráfico. Para la priorización de las comunicaciones en emergencia se aplica lo indicado en los artículos 26.2 y 26.3. En estos casos, el operador estará obligado a registrar y comunicar sus acciones según lo indicado en los artículos 27 y 28 de la presente norma.
- 33.4. La gestión de tráfico, dentro del ancho de banda provisto a un usuario en particular y realizada por encargo expreso del usuario, pero sin afectar el ancho de banda de la red provisto a otros usuarios, no será considerada gestión arbitraria de tráfico.

8. Mediante Memorando N° 00501-TRASU/2017 la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU le consultó a la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia del OSIPTEL respecto a la aplicación del artículo mencionado en el servicio portador.

9. Al respecto, mediante Memorando N° 329-GPRC/2017 la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia del OSIPTEL atendió la consulta, indicando lo siguiente:

- (i) El Reglamento de Neutralidad de Red es aplicable, entre otras, a las empresas que brindan servicios portadores –como es el caso de Azteca Comunicaciones Perú S.A.C.; sin embargo, este alcance tiene sus particularidades, toda vez que la prestación que esta empresa brinda se efectúa bajo los términos del Contrato de Concesión de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RDNFO).
- (ii) El artículo 33.4 del Reglamento de Neutralidad de Red no debe ser interpretado en el sentido de que LA EMPRESA OPERADORA está en la obligación de implementar acciones de gestión de tráfico. La obligación sería exigible sólo en el caso en que se haya suscrito un contrato de prestación



EXPEDIENTE N° 05816-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

- de servicio que incluya la posibilidad de realizar gestiones de tráfico y siempre que sea permitida o exigible por el Contrato de Concesión de la RDNFO y se encuentre acorde con las normas vigentes.
- (iii) Las gestiones de tráfico deben considerarse solamente luego de haber agotado todas las alternativas técnicas en el ámbito de la red del usuario.

10. Considerando lo señalado previamente, este Tribunal realizó la evaluación del Contrato de Prestación del Servicio Portador suscrito entre las partes, verificando que, en efecto, en éste no se incluyó la posibilidad de realizar la gestión de tráfico que hace mención EL RECLAMANTE.
11. Aunado a ello, de conformidad con el Contrato de Concesión de la RDNFO, LA EMPRESA OPERADORA se obliga al sometimiento de los principios de equidad, igualdad de acceso y neutralidad. Bajo dicha premisa, la implementación de medidas de gestión de tráfico sí implicaría una infracción a dichos principios en tanto no estaría brindando las condiciones equivalentes para los demás usuarios de la red.
12. Teniendo en cuenta lo señalado previamente, LA EMPRESA OPERADORA no se encontraba en la obligación de realizar la gestión de tráfico solicitadas por EL RECLAMANTE.

Respecto del servicio portador y los problemas de calidad

13. Sobre el caso en particular, EL RECLAMANTE refiere que su servicio presenta problemas de degradación e intermitencia casi desde la fecha de inicio de prestación del servicio y que LA EMPRESA OPERADORA no habría realizado una correcta evaluación de los medios de prueba.
14. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA alega que los inconvenientes de calidad alegados por EL RECLAMANTE se producen por los excesos de tráfico que se están cursando a través de los enlaces arrendados respecto de su capacidad.
15. Debe tenerse en cuenta en este punto que el servicio materia de reclamo es un servicio portador en la modalidad de arrendamiento de circuito del tipo punto a punto. Es decir, LA EMPRESA OPERADORA se obliga prestar el servicio portador para el transporte y enrutamiento de señales a los puntos de destino contratados y bajo la capacidad contratada.
16. En ese sentido, LA EMPRESA OPERADORA no tiene intervención ni controla el contenido del tráfico cursado por EL RECLAMANTE, siendo responsable únicamente de la transmisión correcta de los datos de un punto a otro.
17. Considerando ello, este Tribunal tendrá en cuenta la naturaleza del servicio a efectos de evaluar los medios de prueba.
18. El artículo 53° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones² -en adelante, el Reglamento de Reclamos- dispone lo siguiente:

² Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL.



ST-TRASU	142
----------	-----

EXPEDIENTE N° 05816-2017/TRASU/ST-RA
 RECURSO DE APELACIÓN
 RESOLUCIÓN FINAL

"Artículo 53.- Actuación de medios probatorios"

El órgano competente de primera instancia iniciará la investigación del reclamo, disponiendo de oficio la actuación de los medios probatorios aprobados por el TRASU u otros que resulten pertinentes para sustentar su decisión. Asimismo, deberán actuar los medios probatorios ofrecidos por el usuario en primera instancia que resulten pertinentes.

Los resultados de las pruebas actuadas, así como los informes sustentatorios deberán ser anexados al expediente, a fin de que se encuentren a disposición del usuario en cualquier estado del procedimiento.

De ser el caso, las empresas operadoras podrán solicitar a otras empresas operadoras, el envío de medios probatorios necesarios para resolver los reclamos que ante ella se presenten, en cuyo caso éstas se encuentran obligadas a proporcionarlos. La responsabilidad respecto de la reserva de la información que pueda contener dicho medio probatorio recaerá igualmente sobre la empresa que solicita la información.

En ningún caso, el costo para la obtención de dichos medios probatorios será trasladado al usuario."

19. De otro lado, de acuerdo a la Relación de Medios Probatorios aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios³, la necesidad de actuación de los diferentes medios probatorios se evalúa en función a la naturaleza del reclamo analizado y de las situaciones cuya probanza sea relevante. De igual manera, los medios probatorios son evaluados de manera conjunta utilizando una apreciación razonada.
20. El artículo 33° del Reglamento de Reclamos establece que las resoluciones deberán 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. La motivación, cuando corresponda, puede sustentarse en la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de informes o similares obrantes en el expediente, los cuales constituirán parte integrante de las respectivas resoluciones y serán notificados conjuntamente con éstas.
21. En el presente caso, EL RECLAMANTE ha cuestionado problemas de intermitencia y degradación. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la Resolución de Primera Instancia ha actuado el Diagrama de Tráfico, indicando que se han presentado picos de saturación en forma aleatoria en el tráfico cursado a través de cada uno de los circuitos materia del presente reclamo, lo que estaría originando la percepción de degradación e intermitencia del Servicio Potador contratado; sin embargo, dicha percepción se debería a la insuficiente capacidad contratada por EL RECLAMANTE en relación a sus proyecciones de tráficos que su red tendrá.
22. En efecto, obra en el expediente de fojas 69 a 72 los Diagramas de Tráfico de los circuitos reclamados correspondientes al periodo del 27 de diciembre de 2016 al 03 de enero de 2017, en los que se observa que por momentos el tráfico cursado ha

Handwritten signature and a large vertical scribble.

³ Aprobado mediante Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTE



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU 1402

EXPEDIENTE N° 05816-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

alcanzado el máximo del ancho de banda de cada circuito. De la revisión de dichos diagramas se advierte lo siguiente:

Circuito	Capacidad contratada	Tráfico promedio máximo
[redacted] (CID [redacted])	16 Mbps	15.49 Mbps*
[redacted] (CID [redacted])	30 Mbps	29.65 Mbps*
[redacted] (CID [redacted])	60 Mbps	60 Mbps**
[redacted] (CID [redacted])	30 Mbps	29.19 Mbps*

*Muestras cada minuto

**Muestras cada 3 segundos

23. Asimismo, obra de fojas 84 a 95 el Informe de Ingeniería de fecha 18 enero de 2017, en el cual se han realizado nuevas mediciones en el tráfico cursado entre el 17 y 18 de enero de 2017 a través de los enlaces reclamados, verificándose la existencia de ráfagas de tráfico que superan la capacidad actual contratada para cada enlace.

- Circuito: [redacted] (CID [redacted]) - Capacidad contratada 16 Mbps

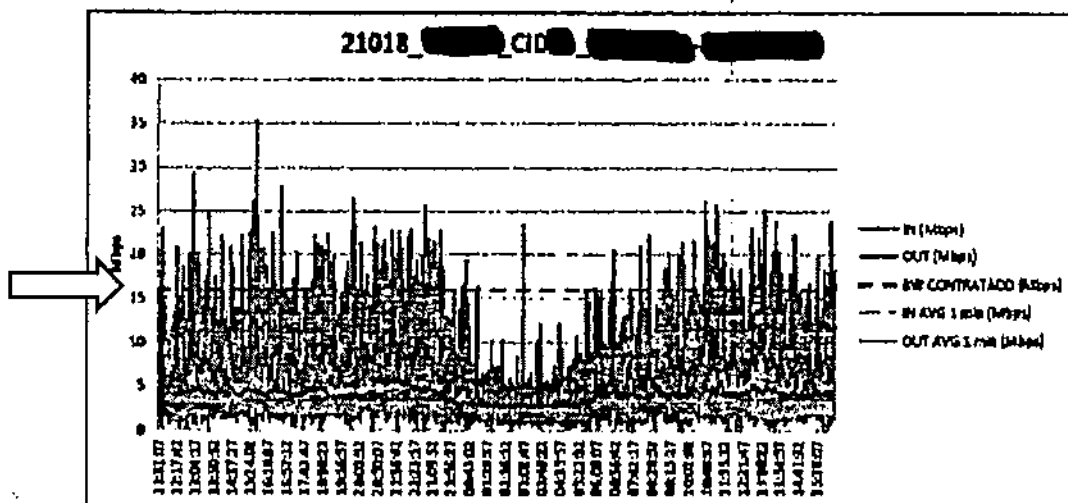


Figura 1: Tráfico ingreso al enrutador [redacted] (CID [redacted]) - muestras cada 1 segundo.

Handwritten initials/signature

Large handwritten signature



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL

ST-TRASU 1430

EXPEDIENTE N° 05816-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

- Circuito [REDACTED] (CID [REDACTED]) - Capacidad contratada 30 Mbps

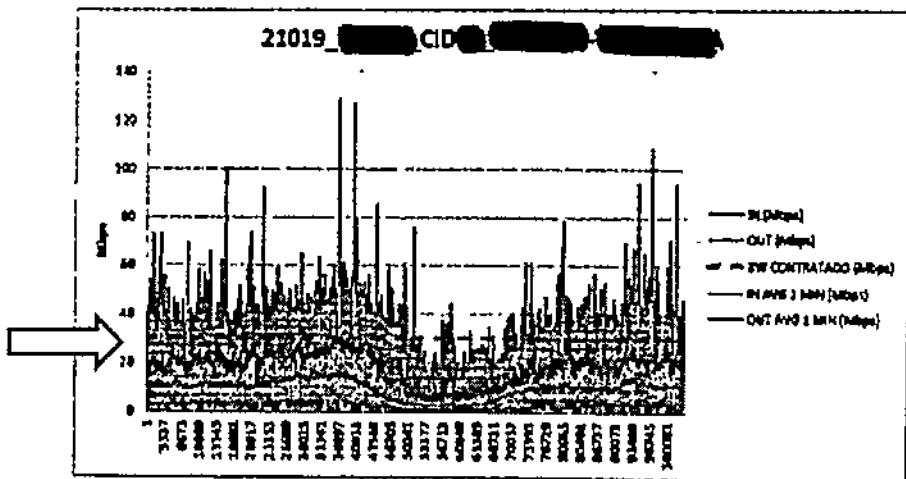


Figura 3: Tráfico de ingreso al enrutador [REDACTED] (CID [REDACTED]) - muestras cada 1 segundo.

- Circuito: [REDACTED] (CID [REDACTED]) - Capacidad contratada 60 Mbps

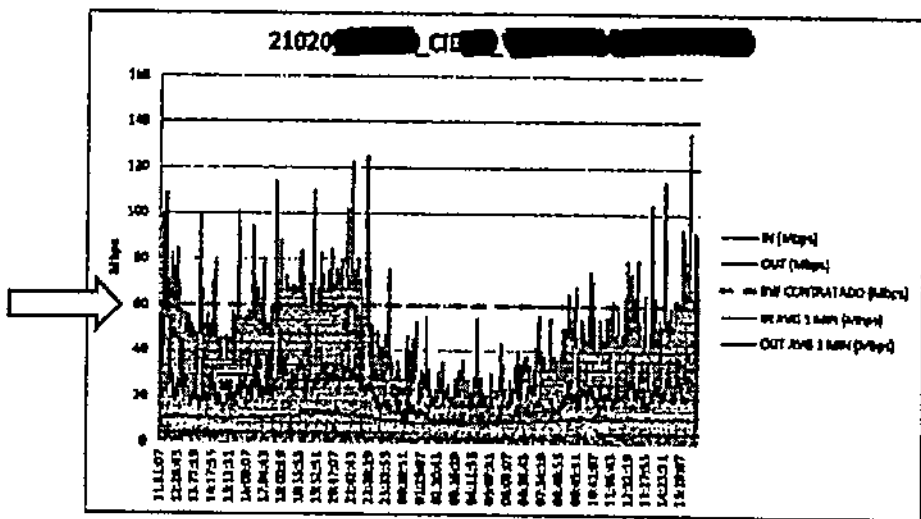


Figura 5: Tráfico de ingreso al enrutador [REDACTED] (CID [REDACTED]) - muestras cada 1 segundo.



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU 143

EXPEDIENTE N° 05816-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

- Circuito: [REDACTED] - [REDACTED] (CID 1) Capacidad contratada 60 Mbps

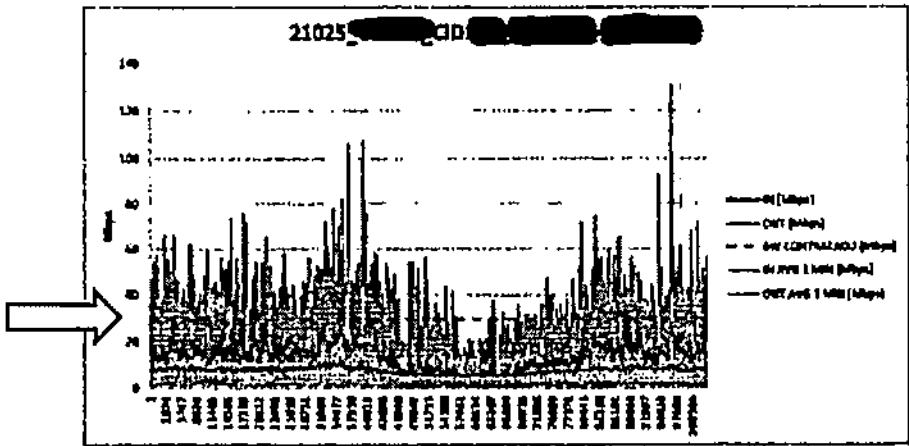


Figura 7: Tráfico de Ingreso al enrutador ([REDACTED] (CID [REDACTED]) - muestras cada 1 segundo.

24. En efecto, de la evaluación de los medios de prueba obrantes en el expediente se evidencia que los inconvenientes alegados se producen debido al exceso de tráfico en relación a la capacidad contratada en cada enlace. Asimismo, de los medios de prueba elevados no se observa indicios de indisponibilidad de las redes arrendadas.
25. Cabe indicar que si bien LA EMPRESA OPERADORA indicó que los inconvenientes se habrían registrado desde la instalación, obra en el expediente de fojas 53 a 56 las actas de entrega del servicio de cada circuito reclamado, en las cuales se declara que el servicio fue instalado, configurado y que las pruebas arrojaron resultados satisfactorios. Dichos documentos se encuentran debidamente suscritos por el representante de EL RECLAMANTE.
26. Aunado a ello, obran los Históricos de Averías e Históricos de Pedidos de cada circuito, en los que se verifica que EL RECLAMANTE no reportó averías ni solicitó visitas técnicas con anterioridad a la fecha del presente reclamo.
27. Es preciso indicar que de conformidad con el artículo 45° de las Condiciones de Uso dispone que *"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 reportada"*.
28. En tal sentido, resulta pertinente informar a EL RECLAMANTE que es responsabilidad del abonado o usuario comunicar a LA EMPRESA OPERADORA la Interrupción y/o problemas de calidad en su servicio. En el caso en particular, se observa que EL RECLAMANTE ha omitido indicar códigos de reporte de averías y/o elevar la documentación pertinente que acredite la existencia de averías de responsabilidad de LA EMPRESA OPERADORA en el servicio contratado.

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]



ST-TRASU	<i>J. G. L.</i>
----------	-----------------

EXPEDIENTE N° 05816-2017/TRASU/ST-RA
 RECURSO DE APELACIÓN
 RESOLUCIÓN FINAL

29. De acuerdo a los criterios que se encuentran contenidos en la Resolución N° 001-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL modificada por la Resolución N° 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL, denominados "Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL", este Tribunal resuelve los recursos que le son elevados a partir de una evaluación conjunta de todos los medios probatorios actuados.
30. En consecuencia, de conformidad con los considerandos precedentes y teniendo en cuenta que LA EMPRESA OPERADORA ha elevado los medios probatorios que sustentan su resolución de primera instancia, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para declarar **infundado** el presente recurso.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL (Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL que aprueba el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL (Resolución N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL y 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL), así como la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

HA RESUELTO:

Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la calidad en la prestación del servicio de arrendamiento de circuitos; y, en consecuencia, **CONFIRMAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido denegada por este Tribunal, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la Intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, Ignacio Basombrio Zender y Carlos Silva Cárdenas.

Galia Mac Kee Briceño
 Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

CSC/Pc

Información importante:

- El original de la presente resolución final emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, se encuentra debidamente suscrito en el expediente correspondiente.
- Con la expedición de la presente resolución final queda agotada la vía administrativa, no procediendo la interposición de otro recurso, salvo la acción contencioso administrativa en la vía judicial.
- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17° de la Ley que Regula el Proceso Contencioso Administrativo -Ley N° 27584-, el plazo para interponer demanda contencioso administrativa es de tres meses a contar desde el conocimiento o notificación de la actuación impugnada, lo que ocurra primero.
- Puede tener acceso a su "Expediente Virtual" registrándose en la página web del OSIPTEL (<http://www2.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU>).

