



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASI

25

EXPEDIENTE N° 41499-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN : 1

Lima, 06 de junio de 2017

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTO RECLAMADO	:	Asignación de saldo
EMPRESA OPERADORA	:	ENTEL PERÚ S.A. (antes NEXTEL DEL PERÚ S.A.)
CÓDIGO DE RECLAMO	:	69873654
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	SAC-CC/89179-2016
RESOLUCIÓN FINAL DEL TRIBUNAL	:	FUNDADO

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:

- En el presente caso, de la reproducción del audio de reclamo se advierte que EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la asignación de saldo correspondiente a su plan tarifario contratado, señalando lo siguiente:
 - Cuando se reactivó el servicio el 15 de septiembre de 2016, LA EMPRESA OPERADORA sólo le asignó 200 megabytes.
 - El plan le otorga 3 gigabytes.
 - Según comunicación telefónica corresponde que le asignen 1700 megabytes adicionalmente.
 - LA EMPRESA OPERADORA le asignó 300 megabytes debido a las molestias causadas.
- Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - Del detalle de consumo del equipo verificó que todos los consumos y asignaciones han sido concretados satisfactoriamente, descontándose el saldo de megabytes de forma regular.
 - Pone a disposición de EL RECLAMANTE tres vías para que pueda monitorear sus consumos y consultar el detalle del registro de su equipo:
 - ✓ La página web Mi Entel: <http://mi.entel.pe>.
 - ✓ El menú interactivo disponible desde el celular, para lo cual debe marcar el *144# y la tecla llamar.
 - ✓ La App Móvil "Entel Perú" disponible para Iphone y Android.
- EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación en el que reitera los fundamentos de su reclamo.

Geo



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 41499-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

4. LA EMPRESA OPERADORA remitió sus descargos y señaló que del detalle de consumos del 16 al 30 de septiembre de 2016 se verifica un consumo frecuente por parte de EL RECLAMANTE.
5. El artículo 53° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -en adelante, el Reglamento- establece que 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.
6. Complementariamente, de acuerdo a los criterios que se encuentran contenidos en la Resolución N° 001-2004-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.
7. Sobre el particular, siendo que EL RECLAMANTE ha señalado que LA EMPRESA OPERADORA no le asignó la totalidad de los megabytes que le otorga el plan y que LA EMPRESA OPERADORA indicó en la Resolución de primera instancia que todos los consumos y asignaciones han sido concretados satisfactoriamente, corresponde a este Tribunal determinar: I) la cantidad de megabytes que otorga el plan contratado y II) si LA EMPRESA OPERADORA luego de la reactivación del servicio, cumplió con brindar la cantidad de datos que otorga el plan contratado para el periodo respectivo.
8. Al respecto, es pertinente precisar que si bien de los documentos "Contrato de Prestación del Servicio Público de Telecomunicaciones Postpago" y "Anexo 79- Planes Canal PYMES", elevados por LA EMPRESA OPERADORA, no se puede identificar cual es el plan asociado al servicio N° , éste Tribunal entiende que los megabytes que otorga el plan contratado ascienden a 3 gigabytes (3072 megabytes), según ha señalado EL RECLAMANTE en el reclamo.
9. Ahora bien, LA EMPRESA OPERADORA ha enviado el "Detalle de Consumo" del periodo del 16 al 30 de septiembre de 2016², de cuyo totalizado se advierte que desde el servicio de EL RECLAMANTE, se tiene registrado un consumo de datos por un total de 953.9866009 megabytes, es decir, una cantidad menor a los 3 gigabytes (3072 megabytes) que otorgaría el plan.
10. Por ello, este Tribunal considera que el documento "Detalle de Consumo" por sí sólo no resulta suficiente para acreditar que, en efecto, LA EMPRESA OPERADORA brindó la cantidad de datos correspondiente al plan del RECLAMANTE durante el periodo respectivo.
11. En tal sentido, correspondía a LA EMPRESA OPERADORA remitir la "Constancia de Asignación de Saldo", siendo éste el documento que permite 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. Dependiendo del tipo de servicio, la activación debe consignar la asignación de saldo, que puede ser: cantidad de minutos de llamadas, cantidad de mensajes de texto o cantidad de bytes.
12. Por tanto, este Tribunal considera que corresponde amparar el recurso interpuesto, debiendo declararlo fundado.

cel

¹ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL.
² Información incluida en el CD obrante a fijas 23 del Expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

26

EXPEDIENTE N° 41499-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias (Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de 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 **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por asignación de saldo; y, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente por este Tribunal y que, por lo tanto, LA EMPRESA OPERADORA debe cumplir con asignar 2872 megabytes³ en el servicio de EL RECLAMANTE, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de las señoras Vocales Agnes Franco Temple, Carmen Jacqueline Gavelan Díaz y María de Fátima Ponce Regalado.

Agnes Franco Temple

Agnes Franco Temple
Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

AFT/jcm

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 administrativo 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>).

³ Cantidad de megabytes resultante de la diferencia de los 3 gigabytes (3072 megabytes) del plan y los 200 megabytes que EL RECLAMANTE sólo reconoce haber recibido al reactivarse el servicio

