



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 0046066-2017/TRASU/ST-RA**



**PRESENTADO POR
JUANA JIMÉNEZ ROBLES**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA**

LIMA – PERÚ

2020



CC BY

Reconocimiento

El autor permite a otros distribuir y transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
DERECHO

INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA

MATERIA : Reclamo por Servicio de
Telecomunicación -
Facturación

ENTIDAD PÚBLICA : Organismo Supervisor de
Inversión Privada de
Telecomunicaciones -
OSIPTEL

NÚMERO DE EXPEDIENTE : 0046066-2017/TRASU/ST-RA

RECLAMANTE : Eduardo Munizaga Rios

EMPRESA OPERADORA : Telefónica del Perú S.AC.

BACHILLER : Juana Jiménez Robles

CÓDIGO : 2012142771

LIMA – PERÚ

2020

1. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO

1.1. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR EL RECLAMANTE

1.1.1. CON RELACIÓN A LOS HECHOS DEL RECLAMO

- Con fecha 12 de abril de 2017, vía telefónica, el señor **EDUARDO MUNIZAGA RÍOS** (en adelante EL RECLAMANTE) interpuso reclamo de facturación ante la empresa **Telefónica del Perú S.A.A.** (en adelante la Empresa Operadora), respecto de su servicio de telefonía móvil post-pago, manifestando su disconformidad con la facturación de la renta mensual del cargo fijo, full internet 500MB y consumos adicionales (SMS internacional y llamadas) en el recibo de abril de 2017¹, indicando que no puede navegar por internet. Añade que la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** no le envía el recibo a su correo electrónico, ni a su domicilio. En este sentido, reclama la totalidad del recibo facturado que asciende a S/.152.79, debido a que no contó con el servicio y no se le brindó los beneficios del plan tarifario.

1.1.2. CON RELACIÓN A LA RESPUESTA DE LA EMPRESA TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (RESOLUCIÓN DE 1RA. INSTANCIA N° RMA-CF-0770127-2017-P)-

- Con fecha 11 de mayo de 2017, la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** declaró INFUNDADO el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - a) Se analizaron los medios probatorios: Recibo mensual, Plan Tarifario, detalle de consumos, histórico de cortes y reconexiones, Historial de llamadas, estos se realizaron desde el equipo celular de manera normal y continua sin registrar ninguna inconsistencia, teniendo activos todos los servicios.
 - b) En la zona del reclamo, la cobertura es óptima para la comunicación y conexión, lo que se corrobora con el tráfico realizado por la línea.

¹ Recibo C00-46709778 de fecha de emisión 05 de abril de 2017 y fecha de vencimiento 24 de abril de 2017, monto facturado S/ 153.79.

- c) En el detalle de consumos correspondiente al periodo de reclamo, se observa que el tráfico fue generado desde el equipo celular, sin registrar ninguna inconsistencia, teniendo activos todos los servicios.
 - d) Se ha entregado todos los beneficios del plan tarifario S mate PLUS RPM 47.99 II, activo en el periodo reclamado.
 - e) De la revisión del histórico de la línea se observa que, durante el periodo reclamado, no se registran cortes, ni reclamos por problemas en la comunicación que hayan afectado el correcto funcionamiento del servicio y la facturación en el periodo reclamado.
- Al respecto, es pertinente tomar en cuenta que, el artículo 22° del Reglamento establece que la empresa operadora es el órgano de resolución en primera instancia administrativa de los reclamos presentados por los usuarios con relación a los servicios que presta.
 - En ese sentido, habiéndose interpuesto el reclamo por facturación ante la Empresa Operadora dentro del plazo previsto en el artículo 51^{o2} del Reglamento y cumpliendo con los requisitos para la presentación de reclamos establecido en el artículo 49^{o3} del mismo cuerpo normativo antes señalado, la Empresa Operadora como órgano de resolución en primera instancia contaba con 20 días hábiles contados desde el día

² Artículo 51°.- Plazo de presentación del reclamo

El usuario podrá presentar su reclamo ante la empresa operadora en los siguientes plazos, según el objeto de reclamo:

1. *Facturación: Hasta dos (2) años después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto reclamado.*

(...)

³ Artículo 49°.- Requisitos para la presentación de reclamos

Los reclamos presentados por los usuarios deberán 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, Registro Único de Contribuyentes). En los reclamos presentados por representante deberá consignarse, adicionalmente, los datos de éste, así como el poder correspondiente, conforme a lo dispuesto en los artículos 26° y 27°.*
3. *Número o código del servicio o del contrato de abonado.*
4. *Motivo del reclamo y solicitud concreta.*
5. *Firma del usuario o del representante, cuando corresponda.*
6. *En los reclamos por facturación, el usuario deberá indicar la fecha o mes de emisión o vencimiento del recibo que cuestiona, o el número del recibo objeto de reclamo.*

(...)

siguiente de la presentación del reclamo por facturación, para resolver el mismo, según el artículo 54^{o4} del Reglamento.

- En aplicación de lo expuesto, habiendo sido presentado el reclamo MLF 00001-0770127-2017 de fecha 12 de abril de 2017, el plazo para expedir resolución en primera instancia venció el 15 de mayo de 2017. En atención a ello, se advierte que la Empresa Operadora brindó respuesta al reclamo dentro del plazo establecido; toda vez que, el 11 de mayo de 2017 emite la Resolución N° RMA-CF-0770127-2017-P.

1.2. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR EL RECLAMADO

1.2.1. CON RELACIÓN AL RECLAMO PRESENTADO POR EDUARDO MUNIZAGA RÍOS

- Con fecha 15 de mayo de 2017, El Reclamante interpuso recurso de apelación con la finalidad de que el TRASU la revoque, argumentando lo siguiente:
 - a) Manifiesta su disconformidad con la Resolución N° RMA-CF-0770127-2017-P, de fecha 11 de mayo de 2017 emitida por la Empresa Operadora.
 - b) Se indica que, aún persiste con los inconvenientes con el servicio (no puede navegar por Internet móvil), Código MLF 00001 0070127 2017

1.2.2. CON RELACIÓN AL RECURSO DE APELACIÓN PRESENTADO POR EL SEÑOR EDUARDO MUNIZAGA RÍOS, CON FECHA 15 DE MAYO DE 2017

4 Artículo 54º.- Plazos de resolución de los reclamos

Los reclamos presentados por los usuarios ante la empresa operadora serán resueltos en los siguientes plazos máximos:

(...)

2. Hasta en quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en reclamos por:

- a. Facturación cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5 % de la Unidad Impositiva Tributaria.*
- b. Tarjetas de pago.*
- c. Instalación o activación del servicio.*
- d. Traslado del servicio.*

3. Hasta veinte (20) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en los demás casos.

(...)

- Con fecha 22 de mayo de 2017, la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** presentó sus descargos al recurso de apelación interpuesto, argumentando lo siguiente:

- Que el plazo para notificar la Resolución de 1ra. Instancia vencía el 18 de mayo de 2017, por lo que al presentar el recurso de apelación el 15 de mayo de 2017, con anterioridad a la notificación de la Resolución de 1ra. Instancia, se trataría de una reiteración de su reclamo y no de un Recurso de Apelación.
- De acuerdo a lo establecido en la Resolución 138-2012-CD/OSIPTEL-TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y sus normas modificatorias, el servicio del cliente se encontró operativo, sin registrarse suspensiones por deuda (CP), ni corte por robo CT durante el periodo de reclamo del 06 de abril de 2017 al 05 de mayo de 2017, tal como se verifica del histórico de cortes del servicio elevado, por lo que el cliente pudo hacer uso efectivo del servicio.
- Durante el periodo de reclamo del 06 de abril de 2017 al 05 de mayo de 2017, no se registraron reportes de avería que pudiesen haber afectado el normal funcionamiento del servicio o alterado la facturación, por lo que el servicio se encontró operativo.
- Que, la línea del cliente se encuentra activa en el siguiente Plan Tarifario, el mismo que presenta las siguientes características:

Nombre del Plan	Cargo Fijo con IGV (S/.)	Minutos máximos llamados 100% a:							
		Movistar	Fijos	Otros Operadores	LDI	RPM	SMS	Navegación	Fun Pack
Plan Súmate Plus RPM 47.99	S/ 47.99	Ilimitado	Ilimitado	205	80	Ilimitado	...	3 GB	...

- En el detalle de llamadas y mensajes de textos se aprecia que durante el periodo reclamado, el servicio se encontró

operativo, efectuándose tráfico, realizándose y recibándose llamadas sin registrar inconsistencias, precisándose los días, horas, números de destino y

- f) duración de las llamadas y consumiendo los minutos libres del plan tarifario con normalidad.
- g) Que, se brindó el servicio, encontrándose habilitado en dichos periodos, siendo responsabilidad del cliente el uso o no uso del mismo.
- h) Que, la línea del cliente cuenta con todos los accesos habilitados para hacer uso de los servicios de mensajes de texto, datos, así como el servicio de RPM, no registrándose tampoco reporte alguno de avería con relación a dichos servicios.
- i) Que, en ese sentido, los cargos fueron correctamente facturados, dado que el servicio se encontró habilitado para hacer uso del mismo, siendo que **TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** ha actuado los medios probatorios pertinentes que fundamentan la resolución de primera instancia.
- j) Que, la empresa operadora ha cumplido con elevar las pruebas pertinentes, así como ha cumplido con las instancias y los plazos señalados en la Directiva de Procedimientos para la Atención de Reclamos de Usuarios, por lo que solicitan declarar infundado el recurso de apelación interpuesto.

2. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE

2.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE CON RELACIÓN AL RECLAMO PRESENTADO

- Para efectos de analizar el reclamo interpuesto, corresponde determinar si los siguientes hechos, constituyen problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red y/o en el acceso a los servicios brindados por la empresa operadora que generen insatisfacción del usuario y en la idoneidad en la prestación del servicio público de telecomunicaciones:

- a) Si existieron inconvenientes en el servicio público de telefonía móvil en el periodo comprendido entre 06 de marzo al 05 de abril de 2017.
- b) Si existieron inconvenientes en el servicio público de telefonía móvil en el periodo comprendido entre el 06 de abril y el 05 de mayo de 2017.

2.2. ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE

2.2.1. CON RELACIÓN A LOS PROBLEMAS JURÍDICOS DEL RECLAMO PRESENTADO

- En el presente caso, debe analizarse la existencia de problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red y/o en el acceso a los servicios brindados por la empresa operadora, que generen insatisfacción del usuario y/o problemas de idoneidad en la prestación del servicio público de telecomunicaciones. Al respecto, debe tomarse en cuenta que, el procedimiento de atención del presente reclamo, debe seguir los principios establecidos en la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444) y en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571).
- Con relación a los documentos que obran en el expediente, se desprende lo siguiente:
 - a) Del análisis del documento “Historial de Cortes por Anexo” del servicio, se verifica que, durante el periodo reclamado, éste no registró cortes, ni suspensiones que hayan afectado la continuidad del mismo.
 - b) De la revisión de los documentos “Mantenimiento de Reclamos” y “Consulta de Reclamos”, se advierte que, durante el periodo, el reclamante presentó efectivamente un reclamo de calidad.
 - c) La empresa operadora no ha explicado cuáles fueron las pruebas realizadas y la fecha en que éstas se efectuaron. Asimismo, no se ha elevado el “Informe de Operatividad” de la línea, a efectos de acreditar válidamente que el

servicio funcionaba correctamente, de conformidad con el Principio de Verdad Material.

- d) El artículo 47° de la Resolución 138-2012-CD/OSIPTEL-TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y sus normas modificatorias establece que, si la interrupción del servicio fuese por más de trescientos sesenta (360) horas o más, consecutivas o no, en un ciclo de facturación mensual, la empresa operadora exonerará al abonado del pago de la tarifa o renta fija correspondiente, si lo hubiere, o devolverá el pago realizado por adelantado de ser el caso, incluido el respectivo interés. Para aquellos servicios cuyo ciclo de facturación no sea mensual, dicha exoneración o devolución se realizará teniendo en consideración el valor equivalente a un mes de la tarifa o renta fija correspondiente.
- e) La empresa operadora no acreditó fehacientemente que el reclamo de calidad que se registró en el periodo reclamado, no afectó la operatividad del servicio.
- f) Sobre los consumos adicionales facturados (SMS y llamadas), se ha omitido remitir el “Detalle de llamadas” y el “Detalle de mensajes enviados” en el periodo de consumo, por lo que no es posible determinar si se realizaron dichos consumos, y si en razón de ello, se vieron afectados o no, los inconvenientes de calidad reportados por el reclamante.

3. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

3.1. CON RELACIÓN A LA RESPUESTA TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (RESOLUCIÓN DE 1RA. INSTANCIA).-

Respecto a los dos puntos controvertidos, la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**, con fecha 11 de mayo de 2017, resolvió lo siguiente:

- a) Declaró **INFUNDADO** el reclamo interpuesto por el señor **EDUARDO MUNIZAGA RÍOS**, en tanto:

- Se revisó que en la zona del reclamo de la cobertura es óptima para la comunicación y conexión, lo que se corrobora con el tráfico realizado por la línea.
- En el detalle de consumos correspondiente al periodo de reclamo, se observó que el tráfico fue generado desde el equipo celular, sin registrar ninguna inconsistencia, teniendo activo todos los servicios.
- Se observó que se han entregado todos los beneficios del plan tarifario S mate Plus RPM 47.99II, activo en el periodo de reclamo.
- Se observó del histórico de la línea que, durante el periodo reclamado, no se registran cortes ni reclamos por problemas en la comunicación que hayan afectado el correcto funcionamiento del servicio y facturación.

Al respecto, debo señalar mi posición al respecto:

Con relación a lo resuelto, **DISCREPO CON LO RESUELTO**, por cuanto considero que:

- La empresa operadora, no probó de manera fehaciente, si existieron inconvenientes en el servicio público de telefonía móvil en el periodo reclamado.
- Al ser el presente caso, una prestación de servicios públicos de telecomunicación, la idoneidad del servicio se enmarcaría entre la correspondencia que esperaba el señor **EDUARDO MUNIZAGA RÍOS** (poder navegar por internet desde su teléfono móvil, que se le envíe el recibo a su correo electrónico o a su domicilio sentido, que se le brinde los beneficios del plan tarifario y que se le facture por el servicio efectivamente recibido) y lo que recibió finalmente por parte de **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**, por lo que la empresa operadora debió probar de manera objetiva, cada uno de los servicios reclamados.

En este sentido, en el presente caso, la empresa operadora no adjuntó medios probatorios objetivos e imparciales, para acreditar si las disconformidades del reclamante fueron originadas como consecuencia de una inadecuada prestación de servicios.

3.2. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN N° 1 DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS-TRASU DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES -OSIPTEL (RESOLUCIÓN DE 2DA. INSTANCIA).-

Respecto al recurso de apelación interpuesto, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU, del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, con fecha 04 de mayo de 2018, resolvió lo siguiente:

a) **REVOCAR** la resolución emitida por la empresa operadora, razón por la cual, **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** debe anular la facturación o devolver al reclamante el importe correspondiente a los conceptos reclamados, basándose en los siguientes fundamentos:

- Se analizará (i) el periodo de consumo, comprendido del 06 de marzo al 05 de abril de 2017 y (ii) el periodo del cargo fijo adelantado, que comprende del 06 de abril al 05 de mayo de 2017.
- La empresa operadora se encuentra prohibida de efectuar cobros que no estén sustentados en prestaciones efectivamente realizadas.
- A efectos de considerar un descuento en la renta facturada, por causas no atribuibles al abonado, debe tenerse en cuenta el momento en que éste haya reportado la ocurrencia de la avería, es decir, será de su responsabilidad comunicar a la empresa operadora la interrupción y/o problemas de calidad en su servicio.
- Del análisis del documento “Historial de Cortes por Anexo” del servicio, se verifica que, durante el periodo reclamado, éste no registró cortes, ni suspensiones que hayan afectado la continuidad del mismo.
- De la revisión de los documentos “Mantenimientos de Reclamos” y “Consulta de Reclamos”, se advierte que durante el periodo reclamado El Reclamante presentó un reclamo de calidad: “El día 04 de abril de 2017, a las 15:25:41 horas, con el Reclamo MLC 00001-0012651-2017”.
- La empresa operadora no ha explicado cuáles fueron las pruebas realizadas y la fecha en que éstas se efectuaron.

Asimismo, no se ha elevado el “Informe de Operatividad” de la línea, a efectos de acreditar válidamente que el servicio funcionaba correctamente. En este sentido, la empresa operadora no acreditó fehacientemente que el reclamo de calidad que se registró en el periodo reclamado, no afectó la operatividad del servicio.

- De acuerdo al artículo 47° del T.U.O. en la que establece que si la interrupción del servicio fuese por trescientos sesenta (360) horas o más, consecutivas o no, en un ciclo de facturación mensual, la empresa operadora exonerará al abonado del pago de la tarifa o renta fija correspondiente, si lo hubiere, o devolverá el pago realizado por adelantado de ser el caso, incluido el respectivo interés. Para aquellos servicios cuyo ciclo de facturación no sea mensual, dicha exoneración o devolución se realizará teniendo en consideración el valor equivalente a un mes de la tarifa o renta fija correspondiente.
- Sobre los consumos adicionales facturados (SMS y llamadas), se ha omitido remitir el “Detalle de llamadas” y el “Detalle de mensajes enviados” en el periodo de consumo, por lo que no es posible determinar si se realizaron dichos consumos, y si en razón de ello, se vieron afectados o no, los inconvenientes de calidad reportados por el reclamante.

Al respecto, debo señalar mi posición al respecto:

ESTOY DE ACUERDO CON LO RESUELTO, por cuanto el Tribunal si analizó y concluyó la importancia de contar con medios probatorios que permitan acreditar la veracidad de los puntos controvertidos, es decir de contar con una causa objetiva, justificada que acredite que el proveedor del servicio efectivamente prestó los servicios reclamados. Al respecto, debe tomarse en cuenta que, el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos, es decir en este caso, **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** debió probar que, en el periodo reclamado, se brindaron los servicios de telecomunicación de manera correcta, lo cual no pudo probar al: a) No adjuntar un “Informe de Operatividad” de la línea, a efectos de acreditar válidamente que el servicio funcionaba correctamente; y, b) No adjuntar el “Detalle de llamadas” y el “Detalle de mensajes enviados” en el periodo de consumo, por lo que no fue posible determinar si se realizaron dichos consumos, y si en razón de ello, se vieron afectados o no, los inconvenientes de calidad reclamados. Por consiguiente, al

no probar lo descrito, la empresa operadora no pudo sustentar que los cobros estaban vinculados con prestaciones efectivamente realizadas.

Asimismo, de conformidad con el artículo 47° de la Resolución 138-2012-CD/OSIPTEL-TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y sus normas modificatorias, al no acreditar la empresa operadora que los cobros estaban vinculados con prestaciones efectivamente realizadas, durante los periodos comprendidos entre el 06 de marzo y el 05 de abril de 2017 y el 06 de abril y el 05 de mayo de 2017, se desprende una interrupción del servicio por más de trescientos sesenta (360) horas, por lo que la empresa operadora efectivamente debía exonerar al abonado del pago de la tarifa o renta fija correspondiente o devolver el pago realizado por adelantado de ser el caso, incluido el respectivo interés.

4. CONCLUSIONES

- 4.1. El reclamo del presente caso, corresponde a un procedimiento administrativo trilateral, pues ha sido seguido entre dos administrados, el señor **EDUARDO MUNIZAGA RÍOS** (reclamante) y la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** (reclamado), ante una entidad de la administración, **OSIPTEL**.
- 4.2. En el presente caso, no se acreditó de manera fehaciente que, los cobros que hizo la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**, estaban vinculados con prestaciones efectivamente realizadas, durante los periodos comprendidos entre el 06 de marzo al 05 de abril de 2017 y el 06 de abril al 05 de mayo de 2017.
- 4.3. Que, lo resuelto por OSIPTEL, ha seguido el Principio de Verdad Material, establecido en la Ley N° 27444, por el cual, en el caso de procedimientos trilaterales, la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a éstas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público.
- 4.4. El procedimiento administrativo trilateral en el presente caso, ha seguido el debido procedimiento, al resolverse la controversia en 1ra. Instancia, ante la empresa operadora del servicio y en 2da. Instancia ante el Organismo Regulador (OSIPTEL), de conformidad con la norma específica, establecido en la Resolución 138-2012-CD/OSIPTEL-TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y sus normas modificatorias.

5. BIBLIOGRAFÍA

- 5.1. **CHANG TOKUSHIMA, Juan Santiago** (2015). La carga de la prueba dentro de los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor. Lima. Ius Et Veritas.
- 5.2. **CIPRIANO, Manuel** (2020). La importancia de las TIC, las redes de telecomunicaciones y los servicios digitales ante el coronavirus en el Perú. <https://digitalpolicylaw.com/la-importancia-de-las-tic-las-redes-de-telecomunicaciones-y-los-servicios-digitales-ante-el-coronavirus-en-el-peru/>
- 5.3. **NORTHCOTE SANDOVAL, C.** (2013). Criterios del Indecopi sobre el deber de idoneidad. Perú. Revista de Investigación y Negocios, Revista Actualidad Empresarial Núm. 290.
- 5.4. **ROJAS G., Demetrio** (2011). El procedimiento trilateral - procedimiento especial. Diplomado de Derecho Administrativo y Gestión Pública. Colegio de Abogados de Lima.
- 5.5. **VINATEA RECABA, Luis** (2017). Convergencia: Necesidad de Iniciar un Cambio Regulatorio para las Telecomunicaciones en el Perú. Revista de la Asociación Civil Derecho & Sociedad, Pág. 180-186.

6. ANEXOS

- 6.1. Copia del Reclamo, de fecha 12 de abril de 2017, presentada por el señor **EDUARDO MUNIZAGA RÍOS**.
- 6.2. Copia de la Resolución, de fecha 11 de mayo de 2017 (Resolución de 1ra. Instancia), emitida por la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**
- 6.3. Copia del Recurso de Apelación presentado por el señor **EDUARDO MUNIZAGA RÍOS**, de fecha 15 de mayo de 2017.
- 6.4. Copia de la Resolución N° 1 (Resolución de 2da. Instancia), de fecha 04 de mayo de 2018, emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU, del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones -OSIPTEL.

ANEXO 1: Copia del Reclamo

FORMULARIO DE RECLAMOS: Servicio de Telefonía Móvil

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 047-2015-CD / OSIPTEL

DATOS DEL USUARIO / EMPRESA

Nombre del Usuario / Empresa SONIA MARCELA
 Apellidos del Usuario MOLINA
 Tipo de documento de Identidad DNI X RUC CE
 Número de documento de Identidad 10614339
 Dirección CL COPACABANA 122, CASA 1, URB. SOL DE LA MOLINA
 Distrito LA MOLINA Provincia LIMA

DATOS DEL RECLAMANTE:

Tipo de Usuario U Usuario
 Nombre del Reclamante EDUARDO MUNIZAGA RIOS Tipo de Identificación DNI 10614340
 Dirección CL COPACABANA 122, CASA 1, URB. SOL DE LA MOLINA
 Distrito LA MOLINA Provincia LIMA Departamento LIMA

DATOS DEL RECLAMO

Empresa Telefónica del Perú S.A.A.
 Servicio Telefonía Móvil POSTPAGO
 N° Telefónico / Código Cliente 999632062
 Código de Reclamo M L F 00001 0770127 2017 Fecha de Reclamo 12/04/2017
 Monto Reclamado (si aplica) S/. 152.79

Marcar con un aspa (x), los conceptos que reclama e indica la información solicitada

- FACTURACION
 Nro. RECIBO 46709778 Fecha emisión 05/04/2017 Fecha Vcto 24/04/2017
 COBRO DE CARGO FIJO
 MINUTOS ADICIONALES
 PLAN TARIFARIO Y LIM. CRED
 CONSUMO LDN
 CONSUMO LDI
 OFERTAS Y PROMOCIONES
 ROAMING
 ASIGNACION MINUTOS EN SERVICIOS PREPAGO
 OTROS
 COBRO DEL SERVICIO
 INSTALACIÓN O ACTIVACIÓN DEL SERVICIO
 SUSPENSION O CORTE DEL SERVICIO
 CALIDAD E IDONEIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO
 FALTA DE ENTREGA DEL RECIBO O DE LA COPIA DEL RECIBO SOLICITADO POR EL USUARIO
 OTROS

OBSERVACIONES:

Precisar el motivo del reclamo y en los casos indicados con (*) de ser posible, indicar los número telefónicos que se desconocen. Asimismo, indicar la documentación adicional que presenta.

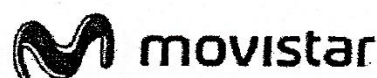
CLIENTE RECLAMA EL COBRO DE LA TOTALIDAD // DE LA FACTURA EMITIDA EL DIA 05/04/2017 // POR EL MONTO DE 152.79 /// YAQUE INDICA CL INDICA QUE NO PUEDE NAVEGAR Y A PARTE NO LLEGA EL RECIBO NI POR CORREO NI A SU DOMICLIO EDUM05@HOTMAIL.COM

Si el espacio no fue suficiente puede adjuntar las hojas adicionales que requiera.
 Autorizo ser notificado en la siguiente dirección de correo SI
 Email EDUM05@HOTMAIL.COM

 Firma RRCC: _____

ANEXO II: Copia de la Resolución de 1era Instancia

Móvil



FORMULARIO DE RECURSO DE APELACIÓN

RMA-CF-0770127-2017-P

Lima, 11 de mayo del 2017

Señor (a) **EDUARDO MUNIZAGA RIOS**
CALLE COPACABANA Nº 122 - URB. SOL DE LA MOLINA
LA MOLINA - LIMA - LIMA

Asunto: Servicio Nº 999632062
Código: MLF-00001-0770127-2017

Estimado Cliente

Nos dirigimos a usted para saludarlo(a) y dar respuesta a su comunicación del 12/04/2017, en la cual nos manifiesta no reconocer el valor facturado en el recibo emitido el 05/04/2017, debido a que señala que no contó con el servicio y no se le brindó los beneficios del plan tarifario.

En referencia a su reclamo, le informamos que hemos analizado los siguientes medios probatorios: recibo mensual, Plan Tarifario, detalle de consumos, histórico de cortes y reconexiones, Historial de su línea.

Que, se ha revisado que en la zona del reclamo la cobertura es óptima para la comunicación y conexión, lo que se corrobora con el tráfico realizado por la línea.

En el detalle de consumos correspondiente al período en reclamo, se observa que el tráfico fue generado desde el equipo celular, sin registrar ninguna inconsistencia, teniendo activo todos los servicios.

Que, se ha observado que se le han entregado todos los beneficios del plan tarifario S'mate Plus RPM 47.99 II, activo en el período en reclamo.

Asimismo, de la revisión del histórico de su línea se observa que durante el período reclamado no se registran cortes ni reclamos por problemas en la comunicación que hayan afectado el correcto funcionamiento de su servicio y facturación en el periodo reclamado.

Le recordamos que, para cualquier duda o consulta sobre su consumo podrá llamar gratuitamente desde su mismo celular al 104 y en caso de problemas con el equipo agradeceremos ingresarlo en nuestras oficinas de servicio técnico para su evaluación.

En tal sentido, se ha determinado declarar su reclamo **INFUNDADO**, de conformidad con las Resoluciones 047-2015-CD/Osiptel y 138-2012-CD/Osiptel y sus modificatorias.

Asimismo, usted tiene derecho a presentar recurso de apelación por escrito, utilizando el formulario aprobado por Osiptel, presentándolo en nuestras oficinas, a través de nuestra página web o por nuestro canal telefónico dentro del plazo de 15 días útiles, contados a partir de notificada la presente. El recurso debe ser efectuado por el reclamante y excepcionalmente por una tercera persona, siempre que cuente con el poder respectivo.

Cordialmente,

Michael Campbell
Gerencia de Soluciones



Conoce más tu movistar aquí!

ANEXO III: Copia del Recurso de Apelación

FORMULARIO DE RECURSO DE APELACIÓN

DATOS DEL USUARIO / EMPRESA

Nombre del usuario SONIA MARCELA
Apellidos del usuario MOLINA
Tipo de documento de identidad DNI X RUC CE
N° de documento de identidad 10614339
Dirección CL COPACABANA 122, CASA 1, URB. SOL DE LA MOLINA
Distrito LA MOLINA Provincia LIMA
N° de servicio público móvil (opcional) _____
Autorizo ser notificado en la siguiente dirección de correo electrónico
Email EDUM05@HOTMAIL.COM

En caso el reclamo fuera presentado por un representante, completar los siguientes datos:

Nombres y Apellidos del Representante EDUARDO MUNIZAGA RÍOS
Tipo de documento de identidad DNI X CE
N° de documento de identidad 10614340
Adjuntar el documento que acredite la representación _____

Datos del recurso de Apelación

Empresa Telefónica del Perú S.A.A.
Servicio: Telefonía Móvil POSTPAGO
N° o código del servicio o del contrato de abonado 999632062
Código o N° de Reclamo M L F 00001 0770127 2017
Recurso de apelación contra la Resolución N° _____
Fecha de la Resolución _____
Fecha de notificación de la Resolución _____
Código o N° de Recurso de Apelación _____

Precisar las razones para la Apelación. Asimismo, de ser el caso, indicar la documentación adicional que presenta.

CLIENTE APELA POR DISCONFORMIDAD CON RESPUESTA EL RECLAMO / CLINETE INDICA QUE AUN PERSISTE CON LOS INCONVENIENTES CON EL SERVICIO // CODIGO M L F 00001 0770127 2017

Si el espacio no fue suficiente, puede adjuntar las hojas adicionales que requiera.

Por lo tanto, solicito elevar el presente recurso al TRASU.

Firma

Fecha: 15/05/2017

ANEXO IV: Copia de la Resolución de 2da Instancia – TRASU



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0046066-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 04 de mayo del 2018

RECLAMANTE	: EDUARDO MUNIZAGA RIOS
SERVICIO	: 999632062
CONCEPTO RECLAMADO	: Facturación del cargo fijo, full internet 500 MB y consumos adicionales (SMS internacional y llamadas) en el recibo de abril de 2017.
EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
CÓDIGO DE RECLAMO	: MLF-00001-0770127-2017
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: RMA-CF-0770127-2017-P
RESOLUCIÓN 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:

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la facturación del cargo fijo, full internet 500 MB y consumos adicionales (SMS internacional y llamadas) en el recibo de abril de 2017, indicando que no puede navegar por internet. Añade que la EMPRESA OPERADORA no envía el recibo a su correo electrónico ni a su domicilio.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) En la zona del reclamo la cobertura es óptima para la comunicación y conexión, lo que se corrobora con el tráfico realizado por la línea.
 - (ii) En el detalle de consumos correspondiente al periodo en reclamo se observa que el tráfico fue generado desde el equipo celular, sin registrar ninguna inconsistencia, teniendo activos todos los servicios.
 - (iii) Se han entregado todos los beneficios del plan tarifario S mate Plus RPM 47.99 II, activo en el periodo reclamado.
 - (iv) De la revisión del histórico de la línea se observa que durante el periodo reclamado no se registran cortes ni reclamos por problemas en la comunicación que hayan afectado el correcto funcionamiento del servicio y la facturación en el periodo reclamado.
3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación en el que precisó que aún persisten los inconvenientes con el servicio.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos señaló lo siguiente:
 - (i) No se registran suspensiones por deuda (CP), ni corte por robo (CT) durante el periodo en reclamo del 06.04.2017 al 05.05.2017.
 - (ii) En el periodo reclamado no se registran reclamos de calidad e idoneidad en la prestación del servicio por problemas en la red o señal que pudiesen haber afectado el normal funcionamiento del servicio o alterado la facturación.
5. Al respecto, el artículo 31° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -en adelante, el T.U.O.- señala que 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°.

¹ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0046066-2017/TRASU/ST-RA
 RECURSO DE APELACIÓN
 RESOLUCIÓN FINAL

- Complementariamente, los artículos 45° y 46° del T.U.O. establecen que a efectos de considerar un descuento en la renta facturada por causas no atribuibles al abonado, debe tenerse en cuenta el momento en que el abonado o usuario haya reportado la ocurrencia de la avería, es decir, será responsabilidad del abonado o usuario comunicar a LA EMPRESA OPERADORA la interrupción y/o problemas de calidad en su servicio.
- Para efectos de analizar si durante el periodo impugnado se registraron inconvenientes con el servicio, es necesario determinar dicho periodo. En el caso en cuestión, se considerará como tal: (i) el periodo de consumo, comprendido del 06 de marzo al 05 de abril de 2017, y (ii) el periodo de cargo fijo adelantado, que comprende del 06 de abril al 05 de mayo de 2017.
- En el presente caso, del documento "Historial de Cortes por anexo" del servicio, se verifica que durante el periodo reclamado éste no registró cortes ni suspensiones que hayan afectado la continuidad del mismo.
- De otro lado, de la revisión de los documentos "Mantenimiento de Reclamos" y "Consulta de Reclamos", se advierte que durante el periodo reclamado EL RECLAMANTE presentó un reclamo de calidad, tal como se visualiza en la siguiente imagen:

__	3	2	2017	10:03:15	M L F	00001	0313756	2017	8	32	6	T	137	811	4	S
__	3	3	2017	12:04:30	M L F	00001	0501427	2017	8	32	6	T	137	811	4	S
__	4	4	2017	15:25:41	M L C	00001	0012651	2017	5	10	5096	T	137	811	1	S
__	4	4	2017	15:28:50	M L F	00001	0688109	2017	8	32	6	T	137	811	1	S
__	12	4	2017	12:25:23	M L F	00001	0770127	2017	8	32	6	T	137	811	4	P
__	17	5	2017	18:52:30	M L F	00001	1012152	2017	8	32	6	T	137	811	1	P +

Código de Reclamo:	M L C	1	Número . . :	12651	Año:	2017
Anexo.	2067166	Telefono :	999632062	Reiteración:	N 000	
Nombre Cliente . . :	MOLINA DE MUNIZAGA SONIA MARCELA					
Tipo Reclamo . . . :	5 CALIDAD E IDONEIDAD					
Código Familia . . :	10 RED					
Reclamo.	5096 PROB COBERTURA (SERIAL/ RUIDO/ INTERF)					
Recibo	Fecha Vencimiento:	Moneda	SOLES			
Motivo Anulación :	Func.Anula:					
Persona Sol.Anula:						
Dep/Prov/Distrito:	12 1 14 LIMA LIMA LA MOLINA					
Dirección.	CL COPACABANA 122, CASA 1, URB. SOL DE LA MOLINA					
Observaciones. . . :	INFUNDADO//SE VERIFICA QUE ABONADO CUENTA CON LOS CAMPOS OPERATIVOS PARA PODER EL ACCESO A UTILIZAR LOS SERVICIOS DE LLAMADAS, INTERNET EN SU CELULAR Y SMS; SE VALIDA LLAMADAS ONCRETADAS EN LAS ULTIMAS 24 HORAS.ASIMISMO SE VERIFICA QUE ABONADO A REALIZADO NAVEGACION DESDE SU CELULAR EN LAS ULTIMAS 24 HORAS Y ENVIOS DE SMS CON EXITO EN LAS 24 HORAS.					

- Con relación a dicho reclamo presentado el día 04 de abril de 2017, se advierte que fue declarado "infundado" por la EMPRESA OPERADORA; no obstante, esta última no ha explicado cuáles fueron las pruebas realizadas y la fecha en que estas se efectuaron; asimismo, no ha elevado el "Informe de Operatividad" de la línea, a efectos acreditar válidamente que el servicio funcionaba correctamente.
- Ahora bien, es preciso señalar que el artículo 47° del T.U.O establece que si la interrupción del servicio fuese por trescientos sesenta (360) horas o más, consecutivas o no, en un ciclo de facturación mensual, la empresa operadora exonerará al abonado del pago de la tarifa o renta fija correspondiente, si lo hubiere, o devolverá el pago realizado por adelantado de ser el caso, incluido el respectivo interés. Para aquellos servicios cuyo ciclo de facturación no sea mensual, dicha exoneración o devolución se realizará teniendo en consideración el valor equivalente a un mes de la tarifa o renta fija correspondiente.



ST-TRASU	
----------	--

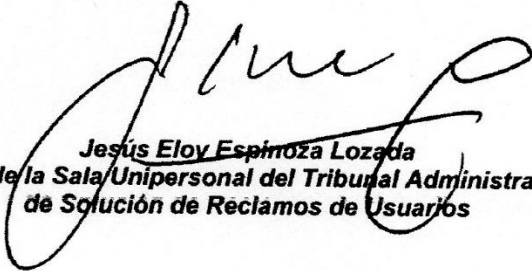
EXPEDIENTE N° 0046066-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

- 12. En este sentido, dado que la EMPRESA OPERADORA no acreditó fehacientemente que el reclamo de calidad que se registró en el periodo reclamado no afectó la operatividad del servicio, corresponde la aplicación del artículo 47° del T.U.O. al presente caso.
- 13. Finalmente, sobre los consumos adicionales facturados (SMS y llamadas), cabe resaltar que la EMPRESA OPERADORA ha omitido remitir el "Detalle de llamadas" y el "Detalle de mensajes enviados" del periodo de consumo, por lo que no es posible determinar la fecha en que se realizaron dichos consumos, y si en razón de ello, se vieron afectados o no por los inconvenientes de calidad reportados por EL RECLAMANTE.
- 14. Por lo tanto, conforme a los considerandos precedentes, este Tribunal declara **fundado** el recurso de apelación interpuesto, lo cual implica que LA EMPRESA OPERADORA deberá anular el importe reclamado o efectuar la devolución del mismo, según corresponda.

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 **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación del cargo fijo, full internet 500 MB y consumos adicionales (SMS internacional y llamadas) en el recibo de abril de 2017; 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, a partir de la notificación de la presente resolución, LA EMPRESA OPERADORA debe anular la facturación o devolver al reclamante el importe correspondiente a los conceptos reclamados, según corresponda, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.


Jesús Eloy Espinoza Lozada
Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

YC