



ST-TRASU	14
----------	----

EXPEDIENTE N° 0038627-2017/TRASU/ST-RA  
 RECURSO DE APELACIÓN  
 RESOLUCIÓN FINAL

**RESOLUCIÓN: 1**

Lima, 19 de octubre del 2017

RECLAMANTE	[REDACTED]
SERVICIO	[REDACTED]
CONCEPTO RECLAMADO	: Falta de entrega del recibo correspondiente al mes de marzo de 2017
EMPRESA OPERADORA	: AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
CÓDIGO DE RECLAMO	: 17332293
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: DAC-REC-R/DNC-168009-17
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 falta de entrega del recibo correspondiente al mes de marzo de 2017, señalando que no le llegó el recibo a tiempo.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró dar por concluido el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
  - (i) Envía el segundo original del recibo cuestionado N° T001-0455577880 (marzo de 2017).
  - (ii) Informó que también puede visualizar e imprimir los recibos por la web [www.miclaro.com.pe](http://www.miclaro.com.pe) o consultar el monto facturado llamando al 123 opción 1-2-1-2.
3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación en el que precisó lo siguiente:
  - (i) El reclamo presentado vía telefónica se sustentó en que le enviaron el recibo T001-0455577880 (marzo de 2017), dos días después de la fecha de vencimiento, ocasionando problemas al momento de realizar el pago.
  - (ii) En la resolución de primera instancia señalan que le enviaron copia del recibo; sin embargo, no indicaron la solución a su reclamo.
  - (iii) Al estar el recibo vencido, la única forma de pago es trasladándose a las oficinas de la empresa; sin embargo, no se encuentran cerca a su domicilio.
  - (iv) Siempre realiza el pago en el BCP que se encuentra cerca a su domicilio.
  - (v) Por lo que necesita que le envíen los recibos como anteriormente lo hacían, con una semana o mínimo tres días antes de la fecha de vencimiento.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos señaló que el recurso presentado devendría en improcedente, debido a que atendió la pretensión del cliente en la resolución de primera instancia.



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

EXPEDIENTE N° 0038627-2017/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

### I. Cuestión Previa

5. Antes de entrar al análisis de fondo, cabe precisar que, si bien LA EMPRESA OPERADORA, manifestó en su Resolución de primera Instancia N° DAC-REC-R/DNC-168009-17 de fecha 17 de abril de 2017 que habla procedido a enviar segundo original del recibo cuestionado, es importante aclarar que en un reclamo por falta de entrega del recibo corresponde analizar si un recibo ha sido entregado oportunamente al titular del servicio.
6. Teniendo en cuenta ello, en el presente caso, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA en la Resolución de fecha 17 de abril de 2017, no sustenta dicha decisión en el reconocimiento expreso de la no entrega oportuna de los recibos, ni la consecuente aplicación del artículo 35<sup>o</sup> del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>2</sup> - el TUO de las Condiciones de Uso.
7. En tal sentido, de lo expuesto se advierte que LA EMPRESA OPERADORA no habría acogido la pretensión de EL RECLAMANTE, por lo que corresponde que este Tribunal emita pronunciamiento sobre el fondo del asunto.

### II. Análisis de la cuestión controvertida

8. Sobre el particular, el artículo 34° del TUO de las Condiciones de Uso- establece que: "La Empresa Operadora deberá emitir y entregar el recibo correspondiente por los servicios efectivamente prestados. La entrega del recibo deberá ser efectuada por lo menos tres (3) días calendario antes de la fecha de vencimiento del mismo. Dicha entrega deberá realizarse en el domicilio señalado por el abonado."(entrega oportuna).
9. Asimismo, el mencionado artículo establece que el recibo también podrá ser remitido utilizando cualquier otro medio alternativo propuesto por la empresa operadora, siempre que cuente con la aceptación expresa del abonado, siendo el mismo plazo de tres días calendarios, antes de la fecha de vencimiento del recibo.
10. Complementariamente, debe precisarse que el artículo 35° del TUO de las Condiciones de Uso, establece que: "La empresa operadora tramitará los reclamos por falta de entrega del recibo según el procedimiento establecido en la Directiva de Reclamos. Si la empresa operadora no entregara el recibo o la copia de éste que fuera solicitada, dentro del plazo señalado por la Directiva de Reclamos, y suspende el servicio por falta de pago del mencionado recibo, no podrá aplicar ninguna tarifa por la reactivación del servicio, ni cobrar interés alguno por la demora en el pago. La carga de la prueba sobre la recepción del recibo corresponde a la empresa operadora."
11. Cabe mencionar que los recibos no solo deben ser entregados, sino que esta remisión debe ser de forma oportuna, esto quiere decir que la entrega de realizarse como máximo tres (3) días calendarios antes del vencimiento del recibo.
12. Al respecto, de la revisión de la documentación obrante en el expediente se verifica que LA EMPRESA OPERADORA no ha remitido ningún medio probatorio o constancia alguna que acredite que cumplió con la entrega oportuna del recibo correspondiente al mes de marzo de 2017 al domicilio, u otro medio alternativo propuesto, de EL

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

<sup>2</sup> La empresa operadora tramitará los reclamos por falta de entrega del recibo según el procedimiento establecido en la Directiva de Reclamos. Si la empresa operadora no entregara el recibo o la copia de éste que fuera solicitada, dentro del plazo señalado por la Directiva de Reclamos, y suspende el servicio por falta de pago del mencionado recibo, no podrá aplicar ninguna tarifa por la reactivación del servicio, ni cobrar interés alguno por la demora en el pago (...).



ST-TRASU	15.
----------	-----

EXPEDIENTE N° 0038627-2017/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

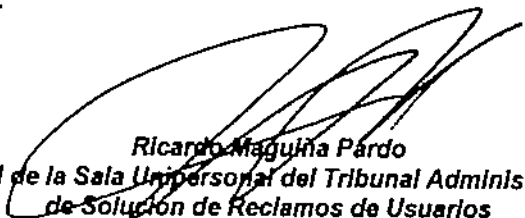
RECLAMANTE, en consecuencia, no se habría acreditado que dicho recibo haya sido entregado dentro de los plazos establecidos en la norma.

13. Por lo tanto, al no haber quedado acreditado que LA EMPRESA OPERADORA cumplió con entregar oportunamente el recibo correspondiente al mes de marzo de 2017, ni que éste haya sido entregado de manera oportuna; en consecuencia, este Tribunal debe declarar **fundado** el recurso de apelación. En consecuencia LA EMPRESA OPERADORA: i) no podrá aplicar ninguna tarifa por reactivación del servicio, ni cobrar interés alguno por la demora en el pago del recibo emitido en marzo de 2017 y, ii) deberá proceder a notificar el recibo correspondiente al mes de marzo de 2017.
14. Finalmente, se le informa a EL RECLAMANTE que la falta de entrega de recibos no exime a los usuarios de su pago, toda vez que son responsables del pago de sus recibos pendientes, pues conocen su ciclo de facturación y, por tanto, si actúan diligentemente, pueden apersonarse a las oficinas de LA EMPRESA OPERADORA o a las entidades facultadas para el pago de adeudos por consumo, asimismo cuentan con diferentes vías para conocer las deudas correspondientes a sus servicios.
15. Asimismo, se le recuerda a LA EMPRESA OPERADORA, que debe realizar la entrega de los recibos en la dirección indicada por EL RECLAMANTE (sea física o por correo electrónico), conforme a lo establecido en el artículo 34° del TUO de las Condiciones de Uso.

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 el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Decreto Supremo N° 006-2017-JUS) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

**HA RESUELTO:**

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE sobre la falta de entrega de recibo correspondiente al mes de marzo 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: i) no podrá aplicar ninguna tarifa por reactivación del servicio, ni cobrar interés alguno por la demora en el pago del recibo emitido en marzo de 2017 y, ii) deberá proceder a notificar el recibo correspondiente al mes de marzo de 2017.

  
Ricardo Maguina Pardo  
Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo  
de Solución de Reclamos de Usuarios

RMP/VOC

