

RESOLUCIÓN: 1

EXPEDIENTE N° 00504-2007/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION

Lima, veintitrés de enero del dos mil siete.

RECLAMANTE	: COLLOMP BASILE, ALICIA EMETERIA
SERVICIO TELEFÓNICO	: 349-3929 (Lima)
CONCEPTOS RECLAMADOS	: Renta fraccionaria y renta mensual Speedy en el recibo de noviembre del dos mil seis.
CICLO DE FACTURACIÓN	: 08
EMPRESA OPERADORA	: TELEFONICA DEL PERU S.A.A.
NUMERO DE RECLAMO	: BRF5713394
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta RES-767-R-A-067566-06-P
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: <b>PARCIALMENTE FUNDADO:</b> Renta fraccionaria Speedy en el recibo de noviembre del dos mil seis. <b>INFUNDADO:</b> Renta mensual Speedy en el recibo de noviembre del dos mil seis.

**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 manifiesta su disconformidad con la facturación de la renta mensual y renta fraccionaria del servicio Speedy en el recibo de noviembre del dos mil seis, indicando que solicitó la baja del servicio.
2. Por su parte LA EMPRESA OPERADORA en su resolución de primera instancia, declara infundado el reclamo, señalando que el servicio registra suspensión temporal entre el 01.09.2006 y el 30.10.2006, razón por la cual en el recibo materia de reclamo se factura la renta fraccionaria del 30.10.2006 al 07.11.2006. Asimismo, precisa que en el periodo del 08.11.2006 al 07.12.2006 no se registran reportes de fallas, caídas del sistema y/o averías, cortes o suspensiones, que hayan impedido conexiones a la red de Internet. Finalmente, refiere que la solicitud baja del servicio Speedy, se encuentra en trámite.
3. Cabe precisar que EL RECLAMANTE, en su recurso de apelación señala que fue su inquilino quien utilizó el servicio de Speedy. Agrega, además, que quiso solicitar la baja de dicho servicio pero en las oficinas de LA EMPRESA OPERADORA le sugirieron pedir la suspensión por 60 días y no la baja, refiere que desconocía que una vez cumplido el plazo de los 60 días le facturarían por el servicio Speedy.
4. Con relación al extremo del recurso referido a la facturación de la renta fraccionaria Speedy, cabe indicar que del cuadro de "Consulta de Cortes y Reconexiones del servicio Speedy", se registra una suspensión temporal APC del 31.08.2006 al 30.10.2006.

5. Al respecto, debe tenerse en cuenta que el artículo 44° de la Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL, y sus normas modificatorias, que aprueba las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones –en adelante las Condiciones de Uso- *los abonados tienen derecho de solicitar a la empresa operadora, sin costo alguno, la suspensión temporal del servicio por un plazo de hasta dos (2) meses consecutivos o no, por año. Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo precedente, la empresa operadora podrá otorgar un plazo mayor al antes señalado. (...).*
6. Asimismo el artículo 45°, de la referida norma indica que (...) La empresa operadora deberá reactivar el servicio suspendido al vencimiento del plazo señalado por el abonado o usuario o antes de cumplirse dicho plazo en caso de mediar solicitud del abonado o del usuario que solicitó la suspensión. (...).
7. Respecto al plazo de la suspensión, es necesario precisar que el artículo 134° inciso 3 de la Ley 27444 (Ley del Procedimiento Administrativo General) establece que cuando el plazo es fijado en meses o años, es contado de fecha a fecha, concluyendo el día igual al del mes o año que inició, completando el número de meses o años fijados para el lapso. Si en el mes de vencimiento no hubiere día igual a aquél en que comenzó el cómputo, es entendido que el plazo expira el primer día hábil del siguiente mes calendario.
8. En virtud de ello, en el recibo de noviembre, emitido el 08.11.2006, LA EMPRESA OPERADORA se encontraba facultada a facturar la renta fraccionaria a partir del 01.11.2006 y, adicionalmente la renta mensual adelantada de dicho servicio, correspondiente al periodo del 08.11.2006 al 07.12.2006.
9. Sin embargo, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA facturó el concepto de renta fraccionaria a partir del 30.10.2006. En consecuencia, corresponde declarar parcialmente fundado este extremo del recurso, debiendo LA EMPRESA OPERADORA realizar ajuste por dos (02) días de renta fraccionaria; esto es, por el 30.10.2006 y el 31.10.2006, equivalente a S/. 13.86 incluido IGV.
10. De otro lado, respecto a la facturación de la renta mensual del servicio Speedy, resulta importante informar a EL RECLAMANTE 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.<sup>1</sup>
11. En el presente caso, EL RECLAMANTE no ha cumplido con indicar códigos de reporte de averías, ni ha elevado la documentación pertinente que acredite la existencia de averías en su servicio en el período materia de reclamo, por lo que no sería posible considerar un ajuste en la renta mensual del servicio Speedy, debiendo declararse infundado en este extremo el recurso de apelación.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Directiva que establece las normas aplicables para los

<sup>1</sup> De conformidad con los artículos 35° y 36° de la Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL.

procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias), las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias), los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL, así como la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

**HA RESUELTO:**

- V*
1. Declarar **PARCIALMENTE FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de renta fraccionaria Speedy en el recibo de noviembre del dos mil seis y, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente y que, en caso hubiera cancelado el concepto reclamado, a partir de la notificación de la presente resolución LA EMPRESA OPERADORA debe ajustar la facturación por dos (02) días de renta fraccionaria (S/. 13.86 nuevos soles), de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
  2. Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de renta mensual Speedy en el recibo de noviembre del dos mil seis y, en consecuencia, **CONFIRMAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido denegada y que, por tanto, a partir de la notificación de la presente resolución, debe cancelar el monto reclamado, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

**Con la intervención de los señores Vocales Juan Carlos Mejía Cornejo, Eduardo Díaz Calderón y Victoria Morgan Moreno.**

  
**Juan Carlos Mejía Cornejo**  
**Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios**

VMM/Jc/mch