



12.4

**RESOLUCIÓN: 1**

Lima, 7 de Febrero de 2017

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Modificación de fecha de vencimiento del recibo de junio de 2016
CICLO DE FACTURACIÓN	:	1
EMPRESA OPERADORA	:	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
NÚMERO DE RECLAMO	:	16455573
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/DNC-137180-2016
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	<b>FUNDADO</b>

**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, en el formulario de reclamo N° 16455573 se indicó como materia reclamada la facturación incluida en el recibo de julio de 2016, detallándose como motivo de reclamo lo siguiente:

///...

<p>CLIENTE DESEA PRESENTAR RECLAMO POR MOTIVO QUE SU FACTURACION DEL 01/06/2016, ENVIADA A SU CORREO ELECTRONICO FIGURA COMO FECHA DE PAGO 08/07/2016, SIENDO SU FECHA DE PAGO REGULAR APROXIMADAMENTE LOS DIAS 20 Y SU SIGUIENTE EMISION DE FACTURACION CORRESPONDIENTE AL 01/07/2016 TENGA COMO FECHA DE PAGO EL 20/07/2016 OCASIONANDO SU INCOMODIDAD YA QUE NO DESEA PAGAR 2 RECIBOS EN EL MISMO MES.</p>
---

...///

2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, señalando lo siguiente:

///...

Al respecto, se ha verificado de la revisión del recibo cuestionado, que mediante este se factura el importe S/ 247.95 con IGV; por consiguiente corresponde emitir un pronunciamiento en relación a dicho importe.

En ese sentido, considerando que el motivo por el cual no se encuentra de acuerdo con pagar el importe facturado en el recibo N° T001-0366548209 y T001-0375365622 se debe a supuestos inconvenientes con su servicio, se procedió con la revisión de los medios probatorios correspondientes, como por ejemplo: el "Histórico de Suspensiones y Reconexiones", con lo cual se ha validado que la facturación cuestionada se encuentra correctamente realizada en todos sus extremos.

...///

3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación en el que precisó lo siguiente:
  - (i) La resolución de primera instancia considera hechos distintos a los reclamados, no obstante, cuando presentó el reclamo indicó que la fecha de emisión de los recibos de

*[Handwritten signature]*  
cep



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

law

EXPEDIENTE N° 30747-2016/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

junio y julio de 2016 era muy cercana, lo cual le causaba perjuicios por la cercanía de la fecha de vencimiento de los recibos.

- (ii) Su reclamo ha sido desnaturalizado por LA EMPRESA OPERADORA sin ajustarse a un debido proceso.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos señaló que ha procedido a efectuar el ajuste de la totalidad del importe reclamado, para lo cual adjunta las Notas de Crédito N° DAJ1-2222728, DAJ1-2222747, DAJ1-2222775 y DAJ1-2222798 emitidas a favor del abonado del servicio por el importe de S/ 59.51 Inc. IGV cada una.

#### Cuestión preliminar

5. Antes de efectuar el análisis del presente caso, es pertinente señalar que el artículo 75° de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>1</sup> - dispone que es deber de las autoridades en los procedimientos encausar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.
6. En aplicación de dicha norma este Tribunal advierte que si bien EL RECLAMANTE indicó como materia reclamada la "facturación del servicio", de la totalidad de argumentos expuestos por EL RECLAMANTE en el reclamo y recurso de apelación, se advierte que cuestiona la modificación de la fecha de vencimiento del recibo de junio de 2016, debido a que la fecha de pago regular son los días 20 del respectivo mes.
7. Al respecto, cabe indicar que el artículo 28° del Reglamento contiene los supuestos de reclamo respecto de los cuales el TRASU tiene competencia como instancia administrativa, apreciándose que el inciso 14 del mencionado artículo establece que los usuarios podrán presentar reclamos que versen sobre el incumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.
8. En ese sentido, el hecho referido a la disconformidad con la fecha de vencimiento del recibo de junio de 2016 debido a que la fecha regular de vencimiento son los días 20 del respectivo mes, se encuentra referido a un presunto incumplimiento al artículo 34° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>2</sup> - en adelante, el T.U.O. de las Condiciones de Uso- establece, entre otros, que "(...) La empresa operadora podrá modificar la fecha de vencimiento del recibo o el ciclo de facturación siempre que previamente hubiera informado al abonado sobre dicho cambio, con una anticipación no menor de noventa (90) días calendario, utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de su recepción. El plazo señalado puede ser menor cuando la referida modificación se efectúe en atención a una solicitud del abonado."
9. En consecuencia, este Tribunal emitirá pronunciamiento por la materia de modificación de fecha de vencimiento del recibo de junio de 2016.

#### Análisis del caso

10. Los artículos 3° y 6° de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, establecen que, entre otros requisitos de validez, los actos administrativos requieren una adecuada y suficiente motivación mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.

<sup>1</sup> Ley N° 27444

<sup>2</sup> Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.



11. En ese sentido, el artículo 33° del Reglamento- establece lo siguiente:

III...

*Las resoluciones expedidas por las empresas operadoras y por el TRASU deberán:*

1. 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.
2. Señalar las normas legales aplicadas en cada caso, con indicación expresa del (los) artículo (s) que fundamenten la resolución; y,
3. Ser suscritas por el (los) funcionario (s) responsables.

El recurso de apelación presentado contra una resolución de primera instancia que no se encuentre debidamente motivada, será declarado a favor del usuario por el TRASU. Lo dispuesto en este párrafo no será de aplicación cuando el reclamo o recurso haya sido interpuesto contraviniendo los requisitos establecidos en el presente Reglamento.

(...)

...III

(Subrayado agregado)

12. Complementariamente, 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.

13. De otro lado, el Principio del Debido Procedimiento<sup>3</sup> establece que los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.

14. Atendiendo a ello, las empresas operadoras en las resoluciones que resuelvan los reclamos de los usuarios no sólo deben indicar los medios probatorios que sustentaron su decisión, sino también, especificar cómo se actuó cada medio probatorio en el caso concreto, a efectos de que los usuarios no vean afectado su derecho defensa.

15. Sobre el particular, LA EMPRESA OPERADORA, en la resolución de primera instancia ha señalado que EL RECLAMANTE sustentó su cuestionamiento en contar con inconvenientes en la prestación del servicio procediendo a revisar, entre otros, el Histórico de Suspensiones y Reconexiones del servicio; no obstante, EL RECLAMANTE cuestionó la modificación de la fecha de vencimiento del recibo de junio de 2016.

16. En ese sentido, correspondía a LA EMPRESA OPERADORA explicar el motivo por el cual habría efectuado la modificación y acreditar que, ser el caso, procedió de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 34° del T.U.O. de las Condición de Uso, detallado en el considerando ocho de la presente resolución.

*dt*

<sup>3</sup> LEY 2744- LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

(...)

1.2. Principio del debido procedimiento.- Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.



EXPEDIENTE N° 30747-2016/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

17. En consecuencia, de conformidad con lo señalado en los considerandos precedentes - al no haberse motivado adecuadamente la resolución - este Tribunal considera que corresponde declarar **fundado** el recurso interpuesto.

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 modificación de la fecha de vencimiento del recibo de junio de 2016 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 aplicar al recibo de junio de 2016 la fecha regular de vencimiento del día 20 del respectivo mes, sin perjuicio de los ajustes efectuados por LA EMPRESA OPERADORA, 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.*

  
Agnés Franco Temple

Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo  
de Solución de Reclamos de Usuarios

CJG/fcga

**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>).