



# El Peruano

190 AÑOS

1825-2015. LA HISTORIA PARA CONTAR | **DIARIO OFICIAL**

## RESOLUCIÓN Nº 02-2015-LIN-RA/TRASU-OSIPTEL

<b>MATERIA</b>	:	Lineamientos en Materia de Apelaciones – Facturación de servicios de Telefonía Fija aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.
----------------	---	---

## **NORMAS LEGALES**

**SEPARATA ESPECIAL**

**RESOLUCIÓN Nº 02-2015-LIN-RA/TRASU-OSIPTEL**

Lima, 22 de diciembre de 2015

<b>Materia</b>	<b>Lineamientos en Materia de Apelaciones – Facturación de servicios de Telefonía Fija aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.</b>
----------------	--

**CONSIDERANDO:**

Que, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL, TRASU, de acuerdo al Decreto Supremo Nº 008-2001-PCM, Reglamento General de OSIPTEL, es el órgano de OSIPTEL que conoce y resuelve los reclamos presentados por los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, en segunda instancia, contra las empresas operadoras.

Que, la facultad de resolver reclamos como segunda instancia administrativa, fue incluida en la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, aprobada mediante Ley Nº 27332, conteniendo similar disposición el Artículo 3º del Reglamento de Organización y Funciones del TRASU, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 003-2003-CD/OSIPTEL.

Que, adicionalmente a la facultad de resolver reclamos en segunda instancia, de acuerdo al numeral 3 del Artículo 7º del Reglamento de Organización y Funciones del TRASU, se establece que la Sala Plena del Tribunal se reúne para expedir lineamientos que orienten a los usuarios y a las empresas sobre los alcances y criterios de interpretación de las normas que regulan la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, en los aspectos que fueren de su competencia.

Que, en sesión de Sala Plena de fecha 22 de diciembre de 2015, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL - TRASU, acordó aprobar el los Lineamientos en Materia de Apelaciones – Facturación de servicios de Telefonía Fija.

Que, la publicación de los Lineamientos en Materia de Apelaciones – Facturación de servicios de Telefonía Fija se sustentan en el principio administrativo de "Predictibilidad", de modo que los usuarios y empresas operadoras tengan la posibilidad de anticipar la forma en que serán resueltos los conflictos que pudieran surgir en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones;

Que, además se pretende incentivar conductas que se estiman como eficientes y diligentes de parte de los agentes que participan en el mercado del servicio público de telecomunicaciones (usuarios y empresas operadoras).

De conformidad con la Ley Nº 27332, la Resolución de Consejo Directivo Nº 003-2003-CD/OSIPTEL y el acuerdo adoptado en la sesión del TRASU;

**SE RESUELVE:**

**Artículo Único.-** Aprobar los Lineamientos en Materia de Apelaciones – Facturación de servicios de Telefonía Fija del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL.

**AGNES FRANCO TEMPLE**  
Presidente del Tribunal Administrativo  
de Solución de Reclamos de Usuarios

**LINEAMIENTOS RESOLUTIVOS DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES-FACTURACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA**

**INDICE**

**INTRODUCCIÓN**

**I. LINEAMIENTOS APLICABLES POR MATERIA DE RECLAMO: FACTURACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA**

**1. RECLAMOS POR FACTURACIÓN DE LA RENTA MENSUAL DEL SERVICIO**

(i) Cuando el servicio presentó averías

**Lineamiento 1.1:** El usuario cuestiona la facturación de renta mensual del servicio y la empresa operadora no actuó los medios probatorios aplicables al caso.

**Lineamiento 1.2:** El usuario cuestiona la facturación de renta mensual del servicio, señalando averías reiteradas en su servicio y la empresa operadora no actúa los medios probatorios aplicables al caso.

**Lineamiento 1.3:** El usuario cuestiona la facturación de renta mensual del servicio y el TRASU al resolver concluye que la avería es atribuible a la empresa operadora.

(ii) Cuando el abonado solicitó la suspensión temporal del servicio

**Lineamiento 1.4:** El usuario cuestiona la facturación de renta mensual del servicio y la empresa operadora no actúa los medios probatorios aplicables al caso.

**Lineamiento 1.5:** El usuario cuestiona la facturación de renta mensual del servicio y la empresa operadora actúa los medios probatorios aplicables al caso acreditando que el usuario no solicitó la suspensión temporal del servicio y el usuario no alcanza los medios probatorios que acrediten su solicitud.

(iii) Cuando el abonado solicitó la baja del servicio

**Lineamiento 1.6:** El usuario cuestiona la facturación de renta mensual del servicio acreditando la solicitud de baja del servicio y la empresa operadora no actúa los medios probatorios aplicables al caso.

**Lineamiento 1.7:** El usuario cuestiona la facturación de renta mensual del servicio y la empresa operadora actúa los medios probatorios aplicables al caso que acreditan que el usuario no solicitó la baja del servicio y el usuario no acredita su solicitud.

**2. RECLAMOS POR FACTURACIÓN DE LA RENTA FRACCIONARIA DEL SERVICIO**

(i) CUANDO EL USUARIO MANIFIESTA QUE NO FUE INFORMADO DE LA FACTURACIÓN POR CONCEPTO DE RENTA FRACCIONARIA

**Lineamiento 2.1:** El usuario cuestiona la facturación de renta fraccionaria del servicio manifestando que no fue informado de la facturación por dicho concepto.

(ii) CUANDO EL USUARIO CUESTIONA LA FACTURACIÓN DE RENTA FRACCIONARIA COMO CONSECUENCIA DE SU SOLICITUD DE MIGRACIÓN DE SU SERVICIO

**Lineamiento 2.2:** El usuario cuestiona la facturación por concepto de renta fraccionaria como consecuencia de su solicitud de migración de servicio.

**3. RECLAMOS POR FACTURACIÓN DE CUOTA DE EQUIPO TERMINAL**

**Lineamiento 3.1:** El usuario cuestiona la facturación de cuota de equipo terminal manifestando que no contrató ningún equipo y la empresa operadora no actúa el mecanismo de contratación.

**Lineamiento 3.2:** El usuario cuestiona la facturación de cuota de equipo terminal manifestando que no contrató ningún equipo y la empresa operadora actúa el mecanismo de contratación.

**Lineamiento 3.3:** El usuario cuestiona la facturación de cuota de equipo terminal, manifestando que no aceptó el financiamiento del equipo en cuotas y la empresa operadora actúa el mecanismo de contratación.

**4. RECLAMOS POR FACTURACIÓN DE INTERÉS O MORA**

**Lineamiento 4.1:** El usuario manifiesta que no fue informado de la facturación por concepto de interés o mora y la empresa operadora sustenta su resolución.

**Lineamiento 4.2:** El usuario cuestiona la facturación de interés o mora, señalando que pagó el recibo oportunamente y la empresa operadora no actúa el medio probatorio aplicable al caso.

**Lineamiento 4.3:** El usuario cuestiona la facturación de interés o mora y la empresa operadora actúa el medio probatorio aplicable al caso.

#### 5. RECLAMOS POR FACTURACIÓN DE RECONEXIÓN O REACTIVACIÓN DEL SERVICIO

**Lineamiento 5.1:** El usuario cuestiona la facturación de reconexión o reactivación del servicio, señalando que no fue informado de la facturación por dicho concepto.

**Lineamiento 5.2:** El usuario cuestiona la facturación de reconexión o reactivación del servicio, señalando que no registra deuda pendiente que justifique la suspensión del servicio.

**Lineamiento 5.3:** El usuario cuestiona la facturación de reconexión o reactivación del servicio, manifestando que su servicio no sufrió suspensión que justifique la facturación por dicho concepto.

#### 6. RECLAMOS POR FACTURACIÓN DE MANTENIMIENTO

**Lineamiento 6.1:** El usuario cuestiona la facturación de mantenimiento y la empresa operadora no actúa el medio probatorio aplicable al caso.

**Lineamiento 6.2:** El usuario cuestiona la facturación de mantenimiento y la empresa operadora actúa el medio probatorio aplicable al caso.

## LINEAMIENTOS RESOLUTIVOS DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES- FACTURACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA

### ANTECEDENTES

1. Mediante Decreto Legislativo N° 702 se creó el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, como organismo público encargado de garantizar la calidad y eficiencia del servicio de telecomunicaciones brindado al usuario y para proteger el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones de prácticas contrarias a la libre y leal competencia.
2. El artículo 58° del Decreto Supremo N° 008-2001-PCM<sup>1</sup> establece que el OSIPTEL tiene competencia exclusiva para conocer y resolver en segunda instancia los reclamos presentados por los usuarios contra las empresas operadoras.
3. Asimismo, el artículo 94° del Reglamento General del OSIPTEL dispone que este organismo resuelve los reclamos a través del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU)<sup>2</sup>, el cual constituye el órgano competente para resolver los recursos de apelación y las quejas presentadas por los usuarios ante las empresas operadoras en materias de su competencia.
4. De conformidad con el numeral 5 del artículo 3° del Reglamento de Organización y Funciones del TRASU<sup>3</sup>, le corresponde a este Colegiado expedir lineamientos que orienten a los usuarios y a las empresas operadoras sobre los alcances y criterios de interpretación de las normas que regulan la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.
5. El TRASU en el año 2004 aprobó lineamientos resolutivos para difundir los criterios adoptados en los recursos de apelación como en las quejas materia de su competencia, los cuales desarrollaron los criterios aplicables a los servicios públicos de telecomunicaciones, respecto de los cuales el TRASU había tenido conocimiento hasta esa fecha.
6. Sin embargo, con los constantes cambios tecnológicos en la industria de las telecomunicaciones, han surgido nuevas modalidades de prestación de los servicios que hacen necesario hacer de conocimiento los supuestos y criterios de valoración que el TRASU viene utilizando, así como nuevos medios probatorios.
7. Por ello, el TRASU, en su sesión del 29 de setiembre de 2015, acordó aprobar mediante Resolución N° 01-2015-LIN-RQJ/TRASU-OSIPTEL los nuevos lineamientos en materia de quejas que versan sobre las siguientes materias: Infracción de plazos, aplicación del silencio administrativo positivo, suspensión del servicio con reclamo en trámite, requerimiento de pago con reclamo en trámite y por no permitir la presentación de reclamos y recursos de apelación.
8. Por otro lado, teniendo en cuenta que a partir del 3 de agosto de 2015 se encuentra vigente el Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL, resulta conveniente emitir nuevos lineamientos en materia de apelaciones que recojan los criterios sobre los medios probatorios que se presentan en el procedimiento de reclamo.

<sup>1</sup> Mediante el cual se aprobó el Reglamento General del OSIPTEL.

<sup>2</sup> El TRASU se creó mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 013-95-CD/OSIPTEL.

<sup>3</sup> Modificado a través de las Resoluciones de Consejo Directivo N° 119-2003-CD/OSIPTEL, N° 016-2004-CD/OSIPTEL, N° 005-2007-CD/OSIPTEL y N° 049-2010-CD/OSIPTEL.

9. Resulta importante señalar que los lineamientos resolutivos del TRASU requieren ser publicados con la finalidad de generar predictibilidad a los abonados, usuarios y empresas operadoras, respecto a las decisiones de este colegiado en un procedimiento de reclamo, lo que contribuye a generar seguridad jurídica y que las empresas operadoras realicen una adecuada motivación de sus resoluciones en primera instancia, actuando los medios probatorios que justifiquen sus decisiones.
10. Los lineamientos resolutivos que a continuación se desarrollan describen el tipo de caso tramitado ante el TRASU, las normas que resultan aplicables, la estructura del lineamiento y los medios probatorios relevantes para la solución del recurso de apelación, y, finalmente, la formulación del lineamiento que aplica el TRASU al momento de resolver (especificando su pronunciamiento: fundado, infundado, improcedente, así como las consecuencias de dicho pronunciamiento).
11. En esta oportunidad se presenta la primera parte de los Lineamientos Resolutivos del TRASU, vinculada a la facturación de los servicios de telefonía fija que incluyen lo siguiente: 1. Reclamos por facturación de renta mensual del servicio, 2. Reclamos por facturación de la renta fraccionaria del servicio, 3. Reclamos por facturación de cuota de equipo terminal, 4. Reclamos por facturación de interés o mora, 5. Reclamos por facturación de reconexión o reactivación del servicio y 6. Reclamos por facturación de mantenimiento.
12. Posteriormente, estos lineamientos serán complementados con nuevos casos, según las materias establecidas en el Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones en adelante, el Reglamento de Reclamos.

## I. LINEAMIENTOS APLICABLES POR MATERIA DE RECLAMO<sup>4</sup>: FACTURACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA

En materia de facturación, se presentan, entre otros, los siguientes supuestos:

1. Reclamos por facturación de la renta mensual del servicio.
2. Reclamos por facturación de la renta fraccionaria del servicio.
3. Reclamos por facturación de cuota de equipo terminal.
4. Reclamos por facturación de interés o mora.
5. Reclamos por facturación de reconexión o reactivación del servicio.
6. Reclamos por facturación de mantenimiento.

A continuación pasaremos a desarrollar los lineamientos resolutivos, los cuales describen el caso tramitado ante el TRASU, las normas que resultan aplicables, la estructura del lineamiento y los medios probatorios relevantes para la solución del recurso de apelación, y, finalmente, la formulación del lineamiento que aplica el TRASU al momento de resolver (especificando su pronunciamiento: fundado, infundado, improcedente, así como las consecuencias de dicho pronunciamiento).

### 1. RECLAMOS POR FACTURACIÓN DE LA RENTA MENSUAL DEL SERVICIO

En los casos tramitados en el TRASU, los usuarios manifiestan su disconformidad con la facturación de la renta mensual de un (unos) recibo (s) determinado(s), señalando como sustento, entre otros, algunos de las siguientes hechos: (i) que el servicio presentó averías, (iii) que solicitaron la suspensión temporal del servicio o (iv) que solicitaron la baja del servicio.

#### (i) Cuando el servicio presentó averías

Durante la prestación del servicio que brindan las empresas operadoras se pueden producir averías, las que según su naturaleza pueden ser atribuibles a la empresa operadora o no atribuibles a ésta. Con la finalidad de dar solución a las averías que se presentan en el servicio, conforme a las normas, corresponde al usuario reportarlas ante la empresa operadora; es decir, es responsabilidad del usuario comunicar los problemas generados en su servicio.

Para ello, los usuarios deben comunicar a la empresa operadora los problemas presentados en su servicio de manera personal, por vía telefónica, por escrito o también a través de la página web de Internet de la empresa operadora.

Al respecto, en el Reglamento de Reclamos se contempla la posibilidad que el usuario presente un **reclamo por avería** sólo en los casos de reclamos por calidad del servicio en que, debido a la naturaleza de la avería, se requiera el desplazamiento del personal técnico al domicilio del usuario. Para ello, la empresa operadora cuenta con un plazo máximo de un (1) día calendario en áreas urbanas y con un plazo máximo de dos (2) días calendarios en centros poblados rurales, para atender la solución de la avería. En caso la empresa operadora no cuente con la conformidad expresa del usuario a la reparación efectuada o que no solucione el reclamo por avería en el plazo mencionado, ésta debe generar automáticamente un **reclamo por calidad en primera instancia**.

Asimismo, en el Reglamento de Reclamos se establece que el usuario puede presentar un reclamo por calidad del servicio respecto de problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red y/o acceso a los servicios brindados por la empresa operadora que generen insatisfacción del usuario.

<sup>4</sup> Artículo 28° del Reglamento para la Atención de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

De otro lado, tal como lo establece el artículo 31<sup>o</sup> del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, TÚO de las Condiciones de Uso), las empresas operadoras solo pueden efectuar el cobro del servicio por prestaciones efectivamente realizadas, por lo que, en caso se presenten averías imputables a la empresa operadora, ésta se encuentra obligada a devolver al abonado la parte proporcional al tiempo de interrupción del servicio, incluyendo el respectivo interés, de conformidad con el artículo 45<sup>o</sup> del TÚO de las Condiciones de Uso.

Por tanto, en los reclamos de facturación por averías en el servicio, el TRASU evalúa si el usuario comunicó los problemas presentados en su servicio a través de los medios probatorios: i) **"Histórico de reclamos por avería"** e ii) **"Histórico de reclamos por calidad del servicio"**. En el caso de averías reiteradas resueltas por la empresa operadora de manera anticipada en el periodo reclamado, se evalúa el Histórico de Soluciones Anticipadas de Reclamos del servicio.

Asimismo, de ser el caso, el TRASU evalúa los medios probatorios que presente el usuario que acrediten su comunicación respecto a los problemas presentados en su servicio o si especifica el código otorgado por la empresa operadora, así como lo señalado por la empresa operadora y los medios probatorios que sobre el particular actúe.

El TRASU verifica, en primer lugar, si la empresa operadora sustentó debidamente su resolución<sup>6</sup>, y actúa los medios probatorios que ha utilizado: (i) el **Histórico de Reclamos por Averías** del servicio, que permita determinar si durante el periodo reclamado el servicio registró reclamos por averías; (ii) el **Histórico de Reclamos de Calidad** del servicio, que permita determinar si durante el periodo reclamado el servicio registró reclamos de calidad; y (iii) el **Histórico de Cortes y Reactivaciones** del servicio, que permita determinar si durante el periodo reclamado el servicio estuvo operativo y no registró suspensiones.

En el caso de averías reiteradas, resueltas por la empresa operadora de manera anticipada en el periodo reclamado, la empresa operadora deberá actuar el **Histórico de Soluciones Anticipadas de Reclamos**<sup>7</sup>.

De acuerdo a lo señalado, el TRASU en su labor resolutoria aplica los siguientes lineamientos:

#### **Lineamiento 1.1:**

**El usuario cuestiona la facturación de renta mensual del servicio y la empresa operadora no actúa los medios probatorios aplicables al caso**

*"Cuando el usuario cuestiona la facturación de la renta mensual de **un(unos) recibo(s) determinado(s)**, señalando que no le corresponde el pago porque su servicio ha presentado averías en el periodo reclamado, y la empresa operadora en su Resolución no señala el sustento y no actúa los medios probatorios: **Histórico de Reclamos por Averías** del servicio, que permita determinar que durante el periodo reclamado el servicio no registró reclamos por averías; el **Histórico de Reclamos de Calidad** del servicio que permita determinar que, durante el periodo reclamado el servicio no registró reclamos de calidad; así como tampoco el **Histórico de Cortes y Reactivaciones** del servicio, a fin de determinar si durante el periodo reclamado el servicio registró suspensión, el TRASU declarará **fundado** el recurso de apelación".*

#### **Lineamiento 1.2:**

**El usuario cuestiona la facturación de renta mensual del servicio, señalando averías reiteradas en su servicio y la empresa operadora no actúa los medios probatorios aplicables al caso**

*"Cuando el usuario cuestiona la facturación de la renta mensual de **un(unos) recibo(s) determinado(s)**, señalando que no le corresponde el pago porque su servicio ha presentado averías en el periodo reclamado, y la empresa operadora en su Resolución no señala el sustento y no actúa los medios probatorios: **Histórico de Reclamos por Averías** del servicio, que permita determinar que durante el periodo reclamado el servicio no registró reclamos por averías; el **Histórico de Reclamos de Calidad** del servicio que permita determinar que, durante el periodo reclamado el servicio no registró reclamos de calidad; el **Histórico de Cortes y Reactivaciones** del servicio, a fin de determinar si durante el periodo reclamado el servicio registró suspensión; así como tampoco el **Histórico de Soluciones Anticipadas de Reclamos** del servicio, a fin de verificar si el usuario cuenta con alguna solución anticipada por problemas de averías en su servicio, el TRASU declarará **fundado** el recurso de apelación".*

#### **Lineamiento 1.3:**

**El usuario cuestiona la facturación de renta mensual del servicio y el TRASU al resolver concluye que la avería es atribuible a la empresa operadora**

*"Cuando el usuario manifiesta su disconformidad con la facturación de la renta mensual de **un(unos) recibo(s) determinado(s)**, señalando que su servicio presentó averías en el periodo reclamado, el TRASU evalúa la información del **Histórico de Reclamos por Averías** del servicio y del **Histórico de Reclamos de Calidad** del servicio y, en caso determine que la avería resulta atribuible a la empresa operadora, declarará **fundado** el recurso*

<sup>5</sup> Artículo 45<sup>o</sup>.- Interrupción del servicio por causas no atribuibles al abonado

Salvo las excepciones contenidas en la presente norma, en caso de interrupción del servicio debido a causas no atribuibles al abonado o usuario, la empresa operadora no podrá efectuar cobros correspondientes al periodo de duración de la interrupción, debiendo sujetarse a las siguientes reglas:

(i) Cuando la tarifa o renta fija correspondiente haya sido pagada en forma adelantada, la empresa operadora deberá devolver o compensar al abonado la parte proporcional al tiempo de interrupción del servicio, incluyendo el respectivo interés. En todos los casos, la devolución o compensación al abonado de las sumas que correspondan por dichos conceptos se realizará en la misma moneda en que se facturó el servicio, encontrándose la empresa operadora impedida de realizar dicha devolución o compensación a través de una forma de pago distinta.

En caso se trate de servicios que utilizan sistemas de tarjeta de pago, la empresa operadora deberá informar a OSIPTEL los mecanismos y metodología que utilizará para realizar la devolución o compensación a los abonados y usuarios.

La devolución o compensación se realizará conforme a los plazos establecidos en el artículo 40<sup>o</sup>.

(ii) Cuando la tarifa correspondiente se pague en forma posterior a la prestación del servicio, la empresa operadora no podrá exigir dicho pago por el periodo que duró la interrupción.

<sup>6</sup> Artículo 33<sup>o</sup> del Reglamento de Reclamos.

<sup>7</sup> Resolución N° 1 de fecha 5 de enero de 2015 en el Expediente N° 27952-2015/TRASU/ST-RA.

de apelación, debiendo la empresa operadora efectuar el ajuste proporcional de la renta mensual del servicio por los días que el servicio presentó averías”.

## (ii) Cuando el abonado solicitó la suspensión temporal del servicio

Durante la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones pueden producirse suspensiones del servicio, como consecuencia de la solicitud temporal del servicio realizada por el abonado, de conformidad con el artículo 56° del TUO de las Condiciones de Uso que establece que 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 de servicio.

En este tipo de caso, los usuarios cuestionan la facturación de la renta mensual de su servicio, señalando que no les corresponde el pago por haber solicitado la suspensión temporal de su servicio.

El TRASU evalúa, en primer lugar, si la empresa operadora sustentó debidamente su resolución y actuó los siguientes medios probatorios: (i) el **Histórico de Reclamos por Averías** del servicio que permita determinar si durante el periodo reclamado el servicio registró reclamos por averías; (ii) el **Histórico de Reclamos de Calidad** del servicio que permita determinar si durante el periodo reclamado el servicio registró reclamos de calidad; (iii) el **Histórico de Cortes y Reactivaciones** del servicio que permita determinar si durante el periodo reclamado el servicio registró suspensión; y (v) el **Histórico de Pedidos** a fin de determinar si se registra la solicitud de suspensión temporal a solicitud del abonado.

Asimismo, de ser el caso, el TRASU evalúa los medios probatorios que presente el usuario que acrediten su solicitud de suspensión del servicio o si especifica el código otorgado por la empresa operadora en el caso de solicitud vía telefónica, así como lo señalado al respecto por la empresa operadora y los medios probatorios que sobre el particular actúe.

El TRASU en su labor resolutoria aplica los siguientes lineamientos:

### Lineamiento 1.4:

**El usuario cuestiona la facturación de renta mensual del servicio y la empresa operadora no actúa los medios probatorios aplicables al caso**

“Cuando el usuario cuestiona la facturación de la renta mensual de **un(unos) recibo(s) determinado(s)**, señalando que no le corresponde el pago por haber solicitado la suspensión temporal de su servicio y la empresa operadora en su Resolución no actúa como medios probatorios: el **Histórico de Reclamos por Averías** del servicio que permita determinar que durante el periodo reclamado el servicio no registró reclamos por averías; el **Histórico de Reclamos de Calidad** del servicio que permita determinar que durante el periodo reclamado el servicio no registró reclamos de calidad; así como tampoco el **Histórico de Cortes y Reactivaciones** del servicio a fin de determinar si durante el periodo reclamado el servicio registró suspensión; y el **Histórico de Pedidos**, en los cuales se verifique el registro de la solicitud de suspensión del servicio, el TRASU declarará **fundado** el recurso de apelación”.

### Lineamiento 1.5:

**El usuario cuestiona la facturación de renta mensual del servicio y la empresa operadora actúa los medios probatorios aplicables al caso acreditando que el usuario no solicitó la suspensión temporal del servicio y el usuario no alcanza los medios probatorios que acrediten su solicitud**

“Cuando el usuario cuestiona la facturación de la renta mensual de **un(unos) recibo(s) determinado(s)**, señalando que no le corresponde el pago por haber solicitado la suspensión temporal de su servicio y la empresa operadora sustenta debidamente su resolución y actúa como medios probatorios el **Histórico de Reclamos por Averías** del servicio que determina que durante el periodo reclamado el servicio no registró reclamos por averías; el **Histórico de Reclamos de Calidad** del servicio que determina que durante el periodo reclamado el servicio no registró reclamos de calidad; así como el **Histórico de Cortes y Reactivaciones** del servicio a fin de determinar si durante el periodo reclamado el servicio registró suspensión, y el **Histórico de Pedidos**, en el cual se verifica que no se registra ninguna solicitud de suspensión del servicio y, el usuario no alcanza los medios probatorios que acrediten su solicitud, el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación”.

## (iii) Cuando el abonado solicitó la baja del servicio

Para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones las empresas operadoras celebran contratos con los abonados, sujetos a plazo forzoso, los cuales no pueden exceder el plazo máximo de seis meses, conforme a la normatividad vigente, luego del cual, el contrato de abonado se convierte en uno de plazo indeterminado, tal como lo establece el artículo 16° del TUO de las Condiciones de Uso<sup>8</sup>.

<sup>8</sup> TUO de las Condiciones de Uso:

Artículo 16°.- Condiciones para el establecimiento de contratos a plazo forzoso

Salvo lo dispuesto en el último párrafo del artículo 15, la empresa operadora podrá celebrar contratos para la prestación del servicio sujetos a plazo forzoso, siempre que éstos no excedan de un plazo máximo de seis (6) meses. Estos contratos sólo podrán celebrarse por escrito, debiendo ser claros y precisos, de modo tal que resulten fácilmente legibles y comprensibles para el abonado.

La empresa operadora deberá entregar en un documento anexo al contrato, como mínimo, la información siguiente:

(i) Condiciones económicas o comerciales aplicables;

(ii) Duración del plazo forzoso aplicable; y,

(iii) Detalle de las penalidades aplicables por resolución anticipada del contrato, de ser el caso, cuyo monto no podrá ser mayor a la suma de las rentas fijas periódicas restantes al vencimiento del referido plazo forzoso.

Una vez concluido el plazo forzoso, el contrato de abonado será a plazo indeterminado. La empresa operadora se encuentra prohibida de establecer en el contrato cláusulas que impliquen la renovación automática del plazo forzoso.\*

Durante el transcurso de la vigencia del contrato a plazo indeterminado, el abonado del servicio puede decidir dar por terminado el contrato,<sup>9</sup> siendo necesaria la comunicación a la empresa operadora a través de cualquiera de los mecanismos de contratación correspondientes.

En ese contexto, existen casos en que los usuarios cuestionan la facturación de la renta mensual, manifestando que no les corresponde el pago por haber solicitado la baja de su servicio. Al respecto, el TRASU evalúa si la empresa operadora sustenta debidamente su resolución y actúa los siguientes medios probatorios: (i) Histórico de Pedidos del servicio a fin de verificar el registro de la solicitud de baja del servicio e (ii) Histórico de Cortes y Reactivaciones del servicio que permita determinar si durante el periodo reclamado se registra el corte del servicio o la baja del servicio.

Asimismo, de ser el caso, el TRASU evalúa los medios probatorios que presenta el usuario que acrediten la solicitud de baja del servicio o el código otorgado por la empresa operadora en el caso de solicitud vía telefónica, así como lo señalado al respecto por la empresa operadora y los medios probatorios que sobre el particular actúe.

El TRASU en su labor resolutoria aplica los siguientes lineamientos:

#### Lineamiento 1.6:

**El usuario cuestiona la facturación de renta mensual del servicio acreditando la solicitud de baja del servicio y la empresa operadora no actúa los medios probatorios aplicables al caso**

*“Cuando el usuario cuestiona la facturación de la renta mensual de **un(unos) recibo(s) determinado(s)**, señalando que no le corresponde el pago por haber solicitado la baja de su servicio y la empresa operadora al momento de resolver no sustenta debidamente su resolución y/o además no actúa el **Histórico de Cortes y Reactivaciones** del servicio que permita determinar si durante el periodo reclamado se registra la baja del servicio, ni el **Histórico de Pedidos** del servicio a fin de verificar el registro de la solicitud de baja del servicio señalada por el usuario, el TRASU declarará **fundado** el recurso”.*

#### Lineamiento 1.7:

**El usuario cuestiona la facturación de renta mensual del servicio y la empresa operadora actúa los medios probatorios aplicables al caso que acreditan que el usuario no solicitó la baja del servicio y el usuario no acredita su solicitud**

*“Cuando el usuario cuestiona la facturación de la renta mensual de **un(unos) recibo(s) determinado(s)**, señalando que no le corresponde el pago por haber solicitado la baja de su servicio y la empresa operadora al momento de resolver sustenta debidamente su resolución y actúa el **Histórico de Pedidos** del servicio en el cual no se registra solicitud de baja del servicio; el **Histórico de Cortes y Reactivaciones** del servicio que muestre que durante el periodo reclamado no se registra corte del servicio, el **Histórico de Reclamos por Averías** del servicio que determina que durante el periodo reclamado el servicio no registró reclamos por averías y el **Histórico de Reclamos de Calidad** del servicio que determina que durante el periodo reclamado el servicio no registró reclamos de calidad, el TRASU declarará **infundado** el recurso”.*

## 2. RECLAMOS POR FACTURACIÓN DE RENTA FRACCIONARIA DEL SERVICIO

El artículo 30º del TUO de las Condiciones de Uso<sup>10</sup> establece que las empresas operadoras pueden efectuar la facturación del servicio de manera posterior a la utilización del servicio prestado, salvo los casos en que se hubiere pactado el pago adelantado del servicio o de determinados conceptos.

En efecto, las empresas operadoras al celebrar contratos de servicios con sus abonados pueden incluir una cláusula de pago adelantado de la renta mensual del servicio. Asimismo, para el cobro del servicio prestado las empresas operadoras establecen ciclos de facturación, los mismos que cubren un periodo de prestación del servicio de aproximadamente treinta (30) días calendarios. Sin embargo, durante la prestación del servicio se presentan las siguientes situaciones: (i) el servicio es instalado o activado una vez ya iniciado el ciclo de facturación o (ii) el servicio es reactivado una vez iniciado el ciclo de facturación.

En ambos casos, las empresas operadoras se encuentran facultadas a facturar por concepto de renta fraccionaria del servicio por el plazo en que efectivamente se ha prestado el servicio; es decir, un pago proporcional de la renta mensual, contabilizado desde la fecha de instalación o reactivación del servicio hasta el cierre del ciclo de facturación. En este sentido, se presentan los siguientes casos:

### (i) Cuando el usuario manifiesta que no fue informado de la facturación por concepto de renta fraccionaria

En los casos tramitados en el TRASU los usuarios manifiestan su disconformidad con la facturación de la renta fraccionaria del servicio, argumentando, en algunos casos lo siguiente: (i) que, al momento de la contratación

<sup>9</sup> TUO de las Condiciones de Uso:

**Artículo 76º.- Causales para la terminación del contrato de abonado de duración indeterminada**

El contrato de abonado de duración indeterminada termina por las causales admitidas en el ordenamiento legal vigente, y especialmente por:

(i) Decisión del abonado comunicada a la empresa operadora, sin necesidad de expresión de causa, con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles ni mayor de un (1) mes calendario, estando la empresa operadora prohibida de establecer cualquier restricción o limitación respecto a la oportunidad de la referida comunicación. El abonado podrá indicar la fecha en la cual terminará el contrato: en caso contrario, éste quedará resuelto automáticamente luego de transcurrido cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva. Para estos efectos, el abonado podrá comunicar su decisión a través de cualquiera de los mecanismos de contratación que hayan sido implementados y utilizados por la empresa operadora, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 118º, estando ésta impedida de establecer mecanismos distintos para los actos referidos a la contratación del servicio y terminación del contrato. En los casos que el abonado actúe mediante representante será de aplicación lo establecido en el artículo 2º.

(...)

<sup>10</sup> TUO de las Condiciones de Uso:

**Artículo 30º.- Oportunidad de la facturación**

La facturación será realizada por la empresa operadora con posterioridad a la utilización del servicio prestado, salvo los casos en que se hubiere pactado el pago adelantado del servicio o de determinados conceptos.



del servicio, no fueron informados de la facturación por concepto de renta fraccionaria; y (ii) que, al haberse reconectado su servicio al finalizar el periodo de suspensión temporal, no se les informó del cobro por concepto de renta fraccionaria.

El TRASU al resolver los recursos de apelación tiene en cuenta también el acápite (iv) del artículo 36° del TUO de las Condiciones de Uso<sup>11</sup> que dispone que la empresa operadora se encuentra facultada al cobro por concepto de renta fraccionaria como consecuencia de la primera facturación que se realice luego de la instalación, activación o reactivación del servicio.

Asimismo, el TRASU evalúa que la empresa operadora sustente debidamente su resolución especificando el motivo de la facturación de renta fraccionaria.

De acuerdo a lo señalado, El TRASU en su labor resolutoria aplica el siguiente lineamiento:

**Lineamiento 2.1:**

**El usuario cuestiona la facturación de renta fraccionaria del servicio, manifestando que no fue informado de la facturación por dicho concepto**

*“Cuando el usuario cuestiona la facturación de la renta fraccionaria de un recibo determinado, señalando que no fue informado por la empresa operadora de dicho cobro, y ésta sustenta debidamente su resolución indicando el origen de la renta fraccionaria, el TRASU en virtud al acápite (iv) del artículo 36° del TUO de las Condiciones de Uso que faculta a la empresa operadora al cobro por concepto de renta fraccionaria como consecuencia de la primera facturación que se realice luego de la instalación, activación o reactivación del servicio, declarará **infundado** el recurso de apelación interpuesto”.*

**(ii) Cuando el usuario cuestiona la facturación de la renta fraccionaria como consecuencia de su solicitud de migración del servicio**

En los casos tramitados en el TRASU, los usuarios manifiestan su disconformidad con la facturación de la renta fraccionaria dado que, como consecuencia de su solicitud de migración de servicio, la empresa operadora efectúa la facturación por concepto de renta fraccionaria.

El TRASU, al resolver los recursos de apelación, tiene en cuenta el artículo 63° del TUO de las Condiciones de Uso<sup>12</sup> que dispone que la empresa operadora deberá hacer efectiva la migración a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud. En consecuencia, cuando se advierta que la empresa operadora no ha cumplido con lo establecido en la citada norma, el TRASU declarará fundado el recurso de apelación.

Asimismo, el TRASU evalúa que la empresa operadora sustente debidamente su resolución especificando el motivo de la facturación de renta fraccionaria.

**Lineamiento 2.2:**

**El usuario cuestiona la facturación por concepto de renta fraccionaria como consecuencia de su solicitud de migración de servicio**

*“Cuando el usuario cuestiona la facturación de la renta fraccionaria en un recibo determinado, señalando que solicitó la migración de su servicio, el TRASU tiene en cuenta el artículo 63° del TUO de las Condiciones de Uso que establece que la empresa operadora deberá hacer efectiva la migración a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud, por lo que declarará **fundado** el recurso de apelación interpuesto”.*

**3. RECLAMOS POR FACTURACIÓN DE CUOTA DE EQUIPO TERMINAL**

Para la prestación de los servicios de telecomunicaciones se requieren de los equipos necesarios para la utilización del servicio, que los usuarios pueden adquirir de las empresas operadoras o de terceros.

En el supuesto que los usuarios adquieran los equipos de las empresas operadoras, el artículo 32° del TUO de las Condiciones de Uso<sup>13</sup> faculta a las empresas operadoras a incluir en su facturación el pago al contado o financiamiento de equipo terminal y/o alquiler de otros equipos requeridos para la utilización del servicio, para lo cual deben especificar el número de cuotas a pagar y el número de cuotas restante.

<sup>11</sup> TUO de las Condiciones de Uso:

Artículo 36°.- Conceptos no facturados oportunamente

La empresa operadora facturará los distintos conceptos detallados en el artículo 32°, en el recibo correspondiente al ciclo de facturación en que se realizó la llamada o se prestó el servicio.

Para el caso de las llamadas en progreso, la empresa operadora determinará si éstas se facturan en el ciclo en que se inicia o finaliza la llamada, lo cual deberá ser informado a OSIPTEL.

Estarán exceptuadas de lo dispuesto en el primer párrafo:

(...)

(v) La primera facturación que se realice luego de la instalación, activación o reactivación del servicio, la que podrá efectuarse, a más tardar, en el recibo correspondiente al ciclo de facturación inmediato posterior a aquél en que se produjeron tales hechos.

<sup>12</sup> TUO de las Condiciones de Uso:

Artículo 63°.- Aceptación de la solicitud de migración

Formulada la solicitud de migración por el abonado, la empresa operadora comunicará de manera inmediata si procede o no la solicitud, o en todo caso, la necesidad de un plazo adicional para su evaluación. Dicho plazo no podrá exceder de tres (3) días hábiles.

La solicitud de migración y su aceptación deberán realizarse utilizando los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.

La empresa operadora deberá hacer efectiva la migración a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud.

(...)

<sup>13</sup> TUO de las Condiciones de Uso:

Artículo 32°.- Conceptos facturables

(...) Los conceptos que podrán ser facturados por la empresa operadora son, de manera taxativa, los siguientes: (...)

(vii) Pago al contado o financiamiento de equipo terminal y/o alquiler de otros equipos requeridos para la utilización del servicio especificándose el número de cuota a pagar y el número de cuota restante, según corresponda.

El TRASU mediante Acuerdo de Sala Plena<sup>14</sup>, determinó que resulta competente para emitir pronunciamiento respecto de los reclamos referidos a la facturación del financiamiento de equipos terminales, siempre que el cuestionamiento se base en el desconocimiento del título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para facturarlos.

En los casos tramitados en el TRASU, los usuarios cuestionan la facturación de cuota de equipo terminal o alquiler de equipo terminal: laptop, equipo inalámbrico, central telefónica, módem, USB, decodificador, entre otros, señalando que nunca contrataron la adquisición o alquiler de dicho equipo. En el procedimiento en segunda instancia, corresponde a la empresa operadora alcanzar un mecanismo de contratación válido que acredite la adquisición del equipo, su forma de pago, condiciones, entre otros.

De acuerdo a lo señalado, el TRASU en su labor resolutive aplica los siguientes lineamientos:

**Lineamiento 3.1:**

**El usuario cuestiona la facturación de cuota de equipo terminal, manifestando que no contrató ningún equipo y la empresa operadora no actúa el mecanismo de contratación**

*“Cuando el usuario manifiesta su disconformidad con la facturación de cuota(s) de equipo terminal o cuota(s) de alquiler de equipo terminal de **un(unos) recibo(s) determinado(s)**, señalando que nunca contrató dicho equipo y, al momento de resolver, la empresa operadora no actúa como medio probatorio un mecanismo de contratación válido que acredite la adquisición o alquiler del equipo, el TRASU declarará **fundado** el recurso de apelación”.*

**Lineamiento 3.2:**

**El usuario cuestiona la facturación de cuota de equipo terminal, manifestando que no contrató ningún equipo y la empresa operadora actúa el mecanismo de contratación**

*“Cuando el usuario manifiesta su disconformidad con la facturación de cuota(s) de equipo terminal o cuota(s) de alquiler de equipo terminal de **un(unos) recibo(s) determinado(s)**, señalando que nunca contrató dicho equipo y, al momento de resolver, la empresa operadora sustenta debidamente su resolución, al actuar como medio probatorio un mecanismo de contratación válido que acredita la adquisición o alquiler del equipo, el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación”.*

**Lineamiento 3.3:**

**El usuario cuestiona la facturación de cuota de equipo terminal, manifestando que no aceptó el financiamiento del equipo en cuota (s) y la empresa operadora actúa el mecanismo de contratación**

*“Cuando el usuario manifiesta su disconformidad con la facturación de cuota(s) de financiamiento de equipo terminal de **un(unos) recibo(s) determinado(s)**, señalando que no aceptó el financiamiento de dicho equipo y, al momento de resolver, la empresa operadora sustenta debidamente su resolución, al actuar como medio probatorio un mecanismo de contratación válido que acredita el financiamiento del equipo, el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación”.*

#### 4. RECLAMOS POR FACTURACIÓN DE INTERÉS O MORA

Para el cobro del servicio, las empresas operadoras establecen ciclos de facturación que cubren un periodo de aproximadamente 30 días calendarios que se incluyen en los recibos de pagos mensuales, en los cuales además se fija la fecha de vencimiento de los mismos.

Los abonados del servicio se encuentran obligados a pagar los recibos que emite la empresa operadora hasta la fecha de vencimiento del mismo. En caso que el abonado no realice el pago del recibo hasta la fecha de su vencimiento, el artículo 70<sup>o</sup> del TUO de las Condiciones de Uso<sup>15</sup> faculta a la empresa operadora a cobrar adicionalmente el respectivo interés o mora por pago extemporáneo del recibo, salvo que la empresa operadora no hubiera cumplido con la entrega oportuna de los recibos, conforme al artículo 35<sup>o</sup> del TUO de las Condiciones de Uso<sup>16</sup>.

De acuerdo a lo señalado, El TRASU en su labor resolutive aplica los siguientes lineamientos:

**Lineamiento 4.1:**

**El usuario manifiesta que no fue informado de la facturación por concepto de interés o mora y la empresa operadora sustenta su resolución**

*“Cuando el usuario cuestiona la facturación de interés o mora de **un(unos) recibo(s) determinado(s)**, señalando únicamente como sustento que no fue informado de dicho cobro y la empresa operadora cumple con señalar en*

<sup>14</sup> De fecha 20 de junio de 2014.

<sup>15</sup> TUO de las Condiciones de Uso:

Artículo 70<sup>o</sup>.- Pago de los recibos

El abonado deberá pagar los recibos emitidos por la empresa operadora hasta la fecha de vencimiento de los mismos. De no efectuarse el pago hasta esa fecha y sin perjuicio de su obligación de pago, la empresa operadora podrá cobrar, adicionalmente, el respectivo interés.

En ningún caso, la empresa operadora podrá realizar cobros adicionales por concepto de gastos de cobranza de los recibos; sin perjuicio del derecho que corresponda a la empresa operadora de efectuar cobros adicionales derivados de un proceso judicial.

Los abonados del servicio telefónico fijo dispondrán de un plazo adicional de ocho (8) días calendario contados a partir del día siguiente de la fecha de vencimiento antes señalada, sin cobro de intereses ni recargo de ninguna naturaleza. Al vencimiento de dicho plazo, el abonado deberá pagar, adicionalmente, el respectivo interés, de acuerdo a lo señalado en el primer párrafo.

Las empresas operadoras de otros servicios públicos de telecomunicaciones podrán establecer periodos de gracia si lo consideran pertinente.

<sup>16</sup> TUO de las Condiciones de Uso:

Artículo 35<sup>o</sup>.- Falta de entrega del recibo

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.

(...)

su resolución el motivo de la facturación de interés o mora, el TRASU en función al artículo 70º del TUO de las Condiciones de Uso faculta a la empresa operadora a cobrar adicionalmente el respectivo interés o mora por pago extemporáneo del recibo, el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación”.

**Lineamiento 4.2:**

**El usuario cuestiona la facturación de interés o mora, señalando que pagó el recibo oportunamente y la empresa operadora no actúa el medio probatorio aplicable al caso**

“Cuando el usuario cuestiona la facturación de interés o mora **de un(unos) recibo(s) determinado(s)**, acreditando que canceló oportunamente sus recibos del servicio y la empresa operadora no especifica en su resolución el recibo pagado de manera extemporánea ni actúa el **Histórico de Pagos** del servicio, en el cual se aprecia la fecha de vencimiento del recibo y la fecha de pago extemporáneo del mismo, el TRASU declarará **fundado** el recurso de apelación”.

**Lineamiento 4.3:**

**El usuario cuestiona la facturación de interés o mora y la empresa operadora actúa el medio probatorio aplicable al caso**

“Cuando el usuario cuestiona la facturación de interés o mora **de un(unos) recibo(s) determinado(s)**, señalando que canceló oportunamente el (los) recibo(s) del servicio y no actúa el(los) comprobante(s) de pago, y de otro lado, la empresa operadora sustenta debidamente su resolución, dado que especifica el (los) recibo(s) no pagado(s) oportunamente y actúa el **Histórico de Pagos** del servicio, en el que se aprecia la fecha de vencimiento del (los) recibo(s) y la(s) fecha(s) de pago extemporáneo del (los) mismo(s) o la falta de pago del(los) mismos, el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación”.

## 5. RECLAMOS POR FACTURACIÓN DE RECONEXIÓN O REACTIVACIÓN DEL SERVICIO

Durante la prestación del servicio público de telecomunicaciones puede producirse suspensión del servicio, como consecuencia de la falta de pago oportuno del recibo del servicio<sup>17</sup> o de solicitud expresa del usuario<sup>18</sup>.

Ante el TRASU los usuarios manifiestan su desacuerdo con la facturación del cargo por reconexión o reactivación del servicio, señalando como argumentos de sus recursos principalmente lo siguiente: (i) que la empresa operadora no informó de la facturación por concepto de reactivación del servicio, (ii) que su servicio no registra deuda pendiente que justifique la suspensión del servicio y por tanto la reactivación del servicio o (iii) que el servicio no fue suspendido.

En el caso de los supuestos (i) y (ii) el TRASU tiene en cuenta el artículo 74º del TUO de las Condiciones de Uso<sup>19</sup> que faculta a la empresa operadora a aplicar una tarifa por concepto de reactivación por suspensión del servicio y evalúa si la empresa operadora sustenta debidamente su resolución y actúa los siguientes medios probatorios: (i) el **Histórico de Cortes y Reactivaciones** del servicio que permita determinar el periodo de suspensión del servicio y (ii) el **Histórico de Pagos** del servicio para determinar si existe deuda exigible no cancelada oportunamente a la fecha de suspensión del servicio.

De otro lado, cuando el usuario señala que no le corresponde el pago por concepto de reconexión o reactivación, puesto que su servicio no fue efectivamente suspendido, corresponde a la empresa operadora actuar en su Resolución como medios probatorios el **Histórico de Cortes y Reconexiones** del servicio, el **Histórico de Pagos** y el **Detalle de Consumos** a fin de determinar que durante el periodo de suspensión no se registraron consumos y así desvirtuar lo afirmado por el usuario.

El TRASU en su labor resolutoria aplica los siguientes lineamientos:

**Lineamiento 5.1:**

**El usuario cuestiona la facturación de reactivación del servicio, señalando que no fue informado de la facturación por dicho concepto**

“Cuando el usuario cuestiona la facturación de reconexión o reactivación del servicio de un recibo determinado, señalando que no se le informó de la facturación por dicho concepto y la empresa operadora en su Resolución actúa el **Histórico de Cortes y Reactivaciones** del servicio en el cual se registra el periodo de suspensión del servicio y el **Histórico de Pagos**

<sup>17</sup> TUO de las Condiciones de Uso:  
Artículo 71º.- Supuestos de suspensión del servicio  
La empresa operadora únicamente podrá suspender el servicio:

(...)

(ii) Cuando (a) el recibo no es cancelado por el abonado en la fecha de vencimiento y ha transcurrido el periodo de gracia que la empresa operadora hubiere establecido, o (b) el abonado o usuario presenta un reclamo por facturación y no ha realizado el pago del monto que no se encuentra comprendido en el reclamo, en la fecha de vencimiento y ha transcurrido el periodo de gracia que la empresa operadora hubiere establecido.

(...)

<sup>18</sup> TUO de las Condiciones de Uso:  
Artículo 57º.- Cobros aplicables durante la suspensión temporal del servicio  
(...)

La empresa operadora podrá aplicar una tarifa por concepto de reactivación por suspensión, la misma que deberá ser puesta en conocimiento del abonado al momento en que efectúe la solicitud de suspensión temporal del servicio.

<sup>19</sup> TUO de las Condiciones de Uso:  
Artículo 74º.- Reactivación del servicio suspendido

En caso que la suspensión se deba a falta de pago del recibo, la empresa operadora deberá reactivar el servicio cuando se haya efectuado el pago de la totalidad de la suma adeudada y el respectivo interés, salvo que la empresa operadora decida reactivar el servicio con un pago parcial de la suma adeudada.

Esta reactivación también se efectuará cuando el recibo vencido hubiera sido reclamado y se hubiera realizado el pago a cuenta de la parte no reclamada.

La empresa operadora deberá reactivar el servicio dentro del plazo de veinticuatro (24) horas de efectuado el pago correspondiente por el servicio, o de presentado el reclamo y haber realizado el pago del monto que no se encuentra comprendido en el reclamo presentado de acuerdo a lo dispuesto en la Directiva de Reclamos. En caso contrario, deberá compensar al abonado mediante la exoneración o devolución del monto pagado por concepto de reactivación por suspensión, si éste existiese. Asimismo, en caso el servicio permaneciera suspendido después de vencido el plazo para la reactivación, se aplicará lo establecido en el artículo 45º.

La empresa operadora podrá aplicar una tarifa por concepto de reactivación por suspensión.”

del servicio en el cual se registra deuda exigible no cancelada oportunamente a la fecha de suspensión del servicio, el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación, en virtud al artículo 74º del TULO de las Condiciones de Uso, el cual faculta a la empresa operadora a aplicar una tarifa por concepto de reactivación por suspensión del servicio”.

#### **Lineamiento 5.2:**

**El usuario cuestiona la facturación de reconexión o reactivación del servicio, señalando que no registra deuda pendiente que justifique la suspensión del servicio**

“Cuando el usuario cuestiona la facturación de reconexión o reactivación del servicio de un recibo determinado, señalando que su servicio no registra deuda pendiente que justifique la suspensión del servicio y la empresa operadora en su resolución indica el período de suspensión del servicio, así como el recibo o deuda impaga que motivó dicha suspensión, para lo cual actúa el **Histórico de Cortes y Reactivaciones** del servicio y el **Histórico de Pagos** en el cual se registra deuda exigible no cancelada oportunamente a la fecha de suspensión del servicio, y el usuario no adjunta medios probatorios que acrediten su afirmación, el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación”.

#### **Lineamiento 5.3:**

**El usuario cuestiona la facturación de reconexión o reactivación del servicio, manifestando que su servicio no sufrió suspensión que justifique la facturación por dicho concepto**

“Cuando el usuario cuestiona la facturación de reconexión o reactivación del servicio de un recibo determinado, señalando que su servicio no fue suspendido y la empresa operadora en su Resolución no actúa el **Histórico de Cortes y Reactivaciones** del servicio que permita determinar el período de suspensión del servicio, el **Histórico de Pagos** del servicio, que permita determinar que existía deuda exigible no cancelada oportunamente a la fecha de suspensión del servicio, así como el **Detalle de Consumos** a fin de determinar que durante el período de suspensión no se registraron consumos, el TRASU declarará **fundado** el recurso de apelación”.

## **6. RECLAMOS POR FACTURACIÓN DE MANTENIMIENTO**

Las empresas operadoras que brindan el servicio de telefonía fija suelen ofrecer a sus abonados el servicio de mantenimiento, el cual incluye la mano de obra, los materiales y elementos necesarios para la correcta reparación y el buen funcionamiento del equipo telefónico, así como la sustitución de los mismos de ser necesario. Dicho servicio se presta en virtud de un contrato celebrado entre la empresa operadora y el abonado del servicio.

De conformidad con el artículo 32º del TULO de las Condiciones de Uso<sup>20</sup>, las empresas operadoras incluyen el cargo de mantenimiento en los recibos emitidos. Asimismo, el artículo 33º del TULO de las Condiciones de Uso señala que los conceptos facturables deberán sustentarse en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII de dicha norma.

El TRASU mediante reiterada Jurisprudencia ha establecido que tiene competencia para emitir pronunciamiento respecto de reclamos de facturación de mantenimiento, siempre que el abonado desconozca el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para facturarlos.

En los casos tramitados en el TRASU, los usuarios cuestionan la facturación de mantenimiento, manifestando que no han solicitado dicho servicio. En el procedimiento en segunda instancia, corresponde a la empresa operadora alcanzar un mecanismo de contratación válido que acredite la contratación del servicio de mantenimiento.

Por tanto, en los casos en que la empresa operadora no alcance el mecanismo de contratación que justifique la facturación del servicio de mantenimiento, el recurso de apelación será resuelto a favor del usuario.

De acuerdo a lo señalado, el TRASU en su labor resolutoria aplica los siguientes lineamientos:

#### **Lineamiento 6.1:**

**El usuario cuestiona la facturación de mantenimiento y la empresa operadora no actúa el medio probatorio aplicable al caso**

“Cuando el usuario manifiesta su disconformidad con la facturación de mantenimiento de **un(unos) recibo(s) determinado(s)**, señalando que no solicitó dicho servicio y la empresa operadora en su Resolución no actúa como medio probatorio un mecanismo de contratación válido que acredita la contratación del servicio de mantenimiento, el TRASU declarará **fundado** el recurso de apelación”.

#### **Lineamiento 6.2:**

**El usuario cuestiona la facturación de mantenimiento y la empresa operadora actúa el medio probatorio aplicable al caso**

“Cuando el usuario manifiesta su disconformidad con la facturación de mantenimiento de **un (unos) recibo(s) determinado(s)**, señalando que no solicitó dicho servicio y al momento de resolver la empresa operadora sustenta debidamente su resolución y actúa como medio probatorio un mecanismo de contratación válido que acredita la contratación del servicio de mantenimiento, el TRASU declarará **infundado** el recurso de apelación”.

<sup>20</sup> TULO de las Condiciones de Uso:

Artículo 32º.- Conceptos facturables

La empresa operadora facturará en el recibo correspondiente únicamente conceptos vinculados o derivados del servicio público de telecomunicaciones contratado, incluyendo los servicios que se presten en forma empaquetada o en convergencia, conforme a los contratos de concesión y a la normativa vigente.

Los conceptos que podrán ser facturados por la empresa operadora son, de manera taxativa, los siguientes:

(...)

(iv) Servicios suplementarios, adicionales y otras prestaciones contempladas en la presente norma:

(...)