



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

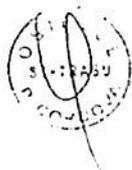
Organismo Superior de Investigación y Sanción de Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL  
ST-TRASU

FOLIOS

05

EXPEDIENTE N° 04615-2015/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL



RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 14 de abril de 2015

RECLAMANTE	:	
SERVICIO TELEFÓNICO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Facturación del cargo fijo adelantado y proporcional, y cargo por reconexión en el recibo de enero de 2015.
CICLO DE FACTURACIÓN	:	22
EMPRESA OPERADORA	:	ENTEL PERÚ S.A. (antes NEXTEL DEL PERÚ S.A.)
CÓDIGO DE RECLAMO	:	44911305
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	SAC-CC/17528-2015 de fecha 10 de marzo de 2015
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	INFUNDADO

**VISTO:** El expediente de la referencia y en atención a la documentación obrante, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución, en los siguientes fundamentos:

1. En el presente caso, obra en el expediente el audio del reclamo N° 44911305, por medio del cual EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la facturación del cargo fijo adelantado y proporcional, y cargo por reconexión en el recibo de enero de 2015, señalando no conocer las razones por las cuales LA EMPRESA OPERADORA habría facturado dichos conceptos.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
  - (i) El recibo N° 001-82632975 emitido el 22 de diciembre de 2014, tuvo como fecha de vencimiento el 07 de enero de 2015, el mismo que fue entregado a EL RECLAMANTE en su domicilio el 21 de diciembre de 2014, es decir 17 días calendario antes de su fecha de vencimiento.
  - (ii) Al no cancelar dicho recibo dentro de los plazos establecidos, se procedió con el corte del servicio de los equipos y en fecha 14 de enero de 2015.
  - (iii) Con fecha 17 de enero de 2015, se realizó el pago total de la deuda pendiente, por lo que procedió con la reconexión de los servicios y N°
  - (iv) Es por ello, que al emitirse el recibo N° 001-83965909 en fecha 22 de enero de 2015, con fecha de vencimiento 06 de febrero de 2015, facturó solo por los días en que las líneas se encontraban activas hasta el cierre del ciclo (del 23 de diciembre de 2014 al 13 de enero de 2015 y del 17 al 22 de enero de 2015). Asimismo se facturó el cargo por adelantado correspondiente al periodo del 23 de enero al 22 de febrero de 2015 y el cargo por reconexión de las líneas.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Ingresos a Rentas y Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 04615-2015/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

OSIPTEL  
ST-TRASU  
FO. 051

- (v) Dicho recibo fue entregado en el domicilio de EL RECLAMANTE el 27 de enero de 2015, 10 días calendarios antes de la fecha de vencimiento.
3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación en el que precisó que cuando fue a realizar el pago de sus dos líneas, solo aparecía deuda respecto una de ellas.
4. LA EMPRESA OPERADORA remitió sus descargos y señaló lo siguiente:
- (i) Mediante Carta SAC-CC/17528-2015 informó a EL RECLAMANTE respecto de los importe facturados por los equipos N° y N°
  - (ii) En el Contrato de Prestación del Servicio Público de Telecomunicaciones N° se disponen las obligaciones asumidas por parte de EL RECLAMANTE respecto del pago de la contratación por la utilización del servicio prestado; motivo por el cual no puede desconocer dichas obligaciones asumidas, así como el pago de importes facturados mediante los recibos emitidos.
  - (iii) Mediante Resolución N° 01 del Expediente N° 12692-2014/TRASU/ST-RA el TRASU señaló que la falta de entrega de los recibos no es un supuesto por el cual corresponda presentar un reclamo por facturación.
  - (iv) Los equipos N° y N° se encuentran activos a nombre de EL RECLAMANTE.
5. Antes de entrar a analizar el fondo del presente caso, cabe precisar que EL RECLAMANTE no cuestiona la facturación incluida en el recibo de enero de 2015 alegando haber presentado inconvenientes en los servicios prestados; sino, afirma no conocer las razones por las cuales LA EMPRESA OPERADORA le factura dichos conceptos, por lo que este Tribunal emitirá pronunciamiento en ese sentido y evaluará si LA EMPRESA OPERADORA se encontraba facultada o no para facturar el cargo fijo, cargo proporcional y cargo por reconexión en el recibo reclamado.
6. Al respecto, el artículo 30° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup> –en adelante, el T.U.O. de las Condiciones de Uso- establece lo siguiente: *"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"*
7. Asimismo, el artículo 36° inciso (iv) del T.U.O. de las Condiciones de Uso, señala con relación a la oportunidad de la facturación, que quedan exceptuados de la regla general de facturar en el ciclo en el cual se realiza la prestación del servicio: *"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."*
8. De otro lado el artículo el artículo 74° del T.U.O. de las Condiciones de Uso establece que en caso que la suspensión del servicio se deba a falta de pago del recibo, LA EMPRESA OPERADORA deberá reactivar el servicio cuando se haya

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



**EXPEDIENTE N° 04615-2015/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL**

efectuado el pago de la totalidad de la suma adeudada y el respectivo interés, pudiendo aplicar una tarifa por concepto de reactivación por suspensión.

9. En el presente caso, de la revisión del recibo de enero de 2015, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA facturó los siguientes conceptos:

**DESCUENTOS Y CARGOS APLICADOS AL RECIBO**

CARGO POR REACTIVACION DE SERVICIO	15.55
	15.56

**Equipo |**

Cargo Fijo			
Red Mensual	Smart TD FOL 125	23.00	22.70
Cargo Porcentaje	Smart TD FOL 125	24.00	23.64
Cargo Porcentaje	Smart TD FOL 125	17.10	20.61

**Equipo |**

Cargo Fijo			
Red Mensual	Smart Tado Destro 60	23.00	22.66

10. De los documentos "Histórico de Cortes de Equipos"<sup>2</sup> correspondiente a los servicios N° y N° se aprecian las siguientes suspensiones:

Servicio N°	
Suspensión por robo Fecha/Hora	Reconexión Fecha/Hora
22.12.2014 09:11:17 pm	24.12.2014 10:30:42 am

Servicio N°	
Suspensión por mora Fecha/Hora	Reconexión Fecha/Hora
14.01.2015 11:09:55 am	17.01.2015 10:27:40 am

Servicio N°	
Suspensión por mora Fecha/Hora	Reconexión Fecha/Hora
14.01.2015 11:09:55 am	17.01.2015 10:27:41 am

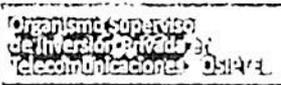
11. En virtud de ello, en el recibo de enero de 2015, con fecha de emisión 22 de enero de 2015, LA EMPRESA OPERADORA se encontraba facultada a facturar los siguientes conceptos:

- (i) El cargo por reconexión, puesto que los servicios presentaron las suspensiones señaladas en el considerando anterior.

<sup>2</sup> Obrante a fojas 14 y 15 del expediente



Presidencia  
del Consejo de Ministros



EXPEDIENTE N° 04615-2015/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

OSIPEL  
ST-TRASU

FOLIOS

Respecto del servicio N°

- (ii) El cargo fijo adelantado del periodo comprendido del 23 de enero al 22 de febrero de 2015.
- (iii) Los cargos prorrateados comprendidos del 24 de diciembre de 2014 al 13 de enero de 2015 y del 17 al 22 de enero de 2015, periodos en los que el servicio estuvo activo.

Respecto del servicio N°

- (iv) El cargo fijo adelantado del periodo comprendido del 23 de enero al 22 de febrero de 2015.

12. Debe tenerse en cuenta que, respecto a la línea LA EMPRESA OPERADORA ha cumplido con acreditar la devolución correspondiente por el periodo en que dicho servicio se encontró suspendido.

Cargo Prorrateado	Suav. Fijo Destino 60	23 Dic	al	13 Ene	37.05
Cargo Prorrateado	Suav. Fijo Destino 60	17 Ene	al	22 Ene	10.90
Devolución Prorrateada	Suav. Fijo Destino 60	23 Dic	al	22 Ene	12.95

13. En ese orden de ideas, lo facturado por LA EMPRESA OPERADORA en el recibo de enero de 2015 es correcto, por lo que se justifica declarar infundado el recurso.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución N° 015-99-CD/OSIPEL y sus modificatorias (Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPEL 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 OSIPEL (Resolución N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPEL y 001-2007-LIN/TRASU-OSIPEL), así como la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

**HA RESUELTO:**

Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación del cargo fijo adelantado y proporcional, y cargo por reconexión en el recibo de enero de 2015; y en consecuencia, CONFIRMAR la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido denegada por este Tribunal y que, por tanto, tendrá como plazo para cancelar el monto reclamado hasta el 13 de mayo de 2015, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

*CS*

Con la intervención de los señores Vocales Carlos Silva Cárdenas, Ignacio Basombrio Zender y Galia Mac Kee Briceño.

Carlos Silva Cárdenas  
Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

CSC/PC/RST