



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL  
ST-TRASU

FOLIOS  
18

EXPEDIENTE N° 05592-2011/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 12 de septiembre de 2011.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Cargo fijo del Plan Fácil Empresas 12 incluido en los recibos de enero a julio de dos mil once.
NUMERO DE RECLAMO	: 776169
CICLO DE FACTURACIÓN	: 08
EMPRESA OPERADORA	: AMERICATEL PERÚ S.A.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: R.776169-2011-BM
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: Cargo fijo del Plan Fácil Empresas 12 (Enero a Mayo 2011): <b>IMPROCEDENTE</b> Cargo fijo del Plan Fácil Empresas 12 (Junio y Julio 2011): <b>INFUNDADO</b>

**VISTO:** El expediente de la referencia 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 cuestiona la facturación del cargo fijo del Plan Perú Fácil Empresas 12 incluida en los recibos de enero a julio de dos mil once, precisando que solicitó la desafiliación del Plan en el mes de julio de dos mil diez.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia ha denegado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
  - (i) Si bien el 30 de julio de 2010, EL RECLAMANTE se comunicó a la plataforma de atención al cliente "call center" con la intención de dar término al contrato del plan, con su aceptación se realizó la suspensión temporal hasta el 01 de noviembre de 2010;
  - (ii) Se ha procedido a registrar la anulación del Plan el día 02 de agosto de 2011.
3. EL RECLAMANTE interpone recurso de apelación, donde reitera que el 30 de julio de 2011, solicitó la baja del servicio y no la suspensión temporal.
4. LA EMPRESA OPERADORA eleva el recurso de apelación, y en los descargos reitera los fundamentos de la resolución de primera instancia.
5. Antes de entrar al análisis de fondo, debe indicarse que el plazo con el que cuenta EL RECLAMANTE para presentar un reclamo por facturación<sup>1</sup>, es de dos meses

<sup>1</sup> Punto a) del Artículo 30° de la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones:

a. En el caso de reclamos por facturación, hasta dos (02) meses después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto que se reclama, con la salvedad de lo indicado en el numeral 1 del artículo 18° de la presente Directiva.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL  
ST-TRASU

FOLIOS  
18-V

**EXPEDIENTE N° 05592-2011/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN**

contados a partir de la fecha de vencimiento del recibo en el cual se encuentra facturado el concepto que reclama, y en el caso de cobro del servicio<sup>2</sup>, hasta dos meses (02) después de cobrado el concepto que se reclama o de notificado el documento donde se pretende el cobro de los montos supuestamente adeudados.

6. En este caso en particular, si bien EL RECLAMANTE señala haber solicitado la baja del Plan de Larga Distancia a la empresa Americatel Perú S.A., cabe precisar que la facturación y recaudación de dicho concepto se ha realizado a través de los recibos emitido por el operador local –Telefónica del Perú S.A.A.- con quien mantiene activo el servicio, habiendo tomado conocimiento oportunamente de las facturaciones. Teniendo en cuenta ello, este Tribunal procederá a emitir pronunciamiento sobre el reclamo por facturación del cargo fijo del Plan Perú Fácil Empresas 12 incluida en los recibos de enero a julio de dos mil once.
7. Con relación al extremo referido a la facturación del cargo fijo del Plan Fácil Empresas 12 incluido en los recibos de enero a mayo de dos mil once, el artículo 30° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>3</sup> –en adelante, la Directiva- los reclamos por facturación podrán ser presentados hasta dos meses (2) después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene la facturación que se reclama.
8. Sin entrar al análisis de fondo, este Tribunal advierte del Formulario de Reclamo que éste fue presentado el 01 de agosto de 2011, es decir, excediendo los dos meses posteriores al vencimiento de los recibos, los cuales tuvieron como fecha de vencimiento de pago los días:

Recibo	Fecha de vencimiento	Plazo para reclamar
5014975655-4804824398	20.01.2011	20.03.2011
5015108676 - 4806272834	20.02.2011	20.04.2011
5015239913 - 4807753605	20.03.2011	20.05.2011
5015367454 - 4809273708	20.04.2011	20.06.2011
5015498572 - 4811091094	20.05.2011	20.07.2011

9. En tal sentido, habiéndose formulado el reclamo fuera del plazo máximo previsto por la normativa vigente, debe declararse improcedente este extremo del reclamo presentado, no correspondiendo que este Tribunal Administrativo se pronuncie sobre el fondo del asunto.
10. Con relación al extremo referido a la facturación del cargo fijo del Plan Fácil Empresas 12 incluido en los recibos de junio y julio de dos mil once, el artículo 56° de las

<sup>2</sup> Punto a) del Artículo 30° de la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones:

b. En el caso de cobro del servicio, hasta dos meses (02) después de cobrado el concepto que se reclama o de notificado el documento donde se pretende el cobro de los montos supuestamente adeudados.

<sup>3</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS  
ST-TRASU 19

**EXPEDIENTE N° 05592-2011/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN**

Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>4</sup> -en adelante, las Condiciones de Uso-, dispone que el contrato de abonado a plazo indeterminado termina por decisión del abonado comunicada por escrito sin necesidad de expresión de causa.

11. En efecto, teniendo en cuenta que LA EMPRESA OPERADORA sostiene que de la revisión de su sistema, ha constatado que no se registra ninguna solicitud de baja del servicio, EL RECLAMANTE debió acreditar sus afirmaciones al interponer su recurso de apelación adjuntando medio de prueba que permita acreditar la certeza de sus afirmaciones, máxime si obra el audio que contiene el mecanismo de solicitud de suspensión temporal del Plan Perú Fácil Empresas 12 de fecha 30 de julio de 2011.

*“Trabajadora de la Empresa Operadora: Acepta usted señor bendezú, suspender por tres meses el Plan Perú Fácil empresas 12, para el número telefónico 054-423348.*

*Usuario: Si (...)”*

12. En base a lo expuesto, la presente instancia concluye que EL RECLAMANTE no ha presentado prueba alguna, ni ha señalado fecha o algún código de requerimiento, que pueda acreditar la solicitud de baja, por lo que corresponde declarar infundado este extremo del recurso de apelación interpuesto.

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/OSIPTEL 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° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias que aprueba 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:**

1. Declarar **IMPROCEDENTE** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación del cargo fijo del Plan Fácil Empresas 12 incluido en los recibos de enero a mayo de dos mil once, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
2. Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación del cargo fijo del Plan Fácil Empresas 12 incluido en los recibos de junio y julio de dos mil once 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

<sup>4</sup> Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL  
ST-TRASU

FOLIOS  
19w

**EXPEDIENTE N° 05592-2011/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN**

monto reclamado hasta el 10 de octubre de 2011, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

**Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño y María del Carmen Ortíz Espinoza.**

**Galia Mac Kee Briceño  
Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo de  
Solución de Reclamos de Usuarios**

GMKB/Ro