



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 04430-2014/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 25 de marzo de 2014

RECLAMANTE	:	
SERVICIO TELEFÓNICO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Facturación de la renta mensual y renta fraccionaria del servicio Canales Ad. HD Prom. y Cuota N° 02/12 Promoción Conexión Deco HD en el recibo de diciembre de 2013
CICLO DE FACTURACIÓN	:	28
EMPRESA OPERADORA	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	BRF7727905
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	RES-767-R-A-022825-14-P de fecha 30 de enero de 2014
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	FUNDADO

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, EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la facturación de la renta mensual y renta fraccionaria del servicio Canales Ad. HD Prom. y Cuota N° 02/12 Promoción Conexión Deco HD en el recibo de diciembre de 2013, por el monto de S/. 50.43 Nuevos Soles, señalando que solicitó la baja final del Deco y del servicio Canales HD.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA mediante su Resolución de Primera Instancia declaró infundado el reclamo, señalando lo siguiente:
 - (i) No es posible realizar los descuentos solicitados por EL RECLAMANTE en vista de que no se tiene registrado el pedido de baja indicado. Por tanto, al no haber sido modificadas las condiciones del servicio, se concluye que los conceptos reclamados fueron correctamente facturados.
 - (ii) Se le requiere a EL RECLAMANTE que, de contar con el contrato, oferta o cargo de la solicitud con las condiciones que señala, lo hiciera llegar a fin de reconsiderar el reclamo.
3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación en el cual precisó que el día 15 de noviembre de 2013 solicitó vía telefónica la baja del servicio HD. Asimismo, indicó que dicho pedido quedó registrado con el código N° 186628792 y se le informó que personal de LA EMPRESA OPERADORA se aproximaría a su domicilio con la finalidad de recoger el equipo Decodificador, no obstante a la fecha ello no habría ocurrido.
4. LA EMPRESA OPERADORA remitió sus descargos ratificando lo resuelto en primera instancia y agregó que EL RECLAMANTE no ha brindado información y/o documentación adicional que acredite la veracidad de sus alegatos.
5. Al respecto, el artículo 33° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -en adelante, el T.U.O.- señala que los conceptos facturables se sujetarán a las siguientes reglas:

¹ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



EXPEDIENTE N° 04430-2014/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL



- (i) Estarán debidamente diferenciados, indicándose el servicio o cada uno de los servicios prestados, en caso éstos se brinden en forma empaquetada o en convergencia, y el período correspondiente;
- (ii) Permitirán entender la aplicación de las tarifas;
- (iii) Deberán sustentarse en las tarifas vigentes informadas por la empresa operadora, considerando las ofertas, descuentos y promociones que sean aplicables al servicio o a cada uno de los servicios prestados, en caso éstos se brinden en forma empaquetada o en convergencia; y.
- (iv) Deberán sustentarse en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.

(Subrayado agregado)

6. Por otro lado, el artículo 42° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones² señala que LA EMPRESA OPERADORA deberá elevar el recurso de apelación en un plazo máximo de 10 día hábiles, adjuntando adicionalmente un informe que describa en términos precisos, lo siguiente:
 - (i) Motivo del reclamo;
 - (ii) Información sobre los reclamos y las pruebas actuadas conforme al listado de requerimientos según la materia del reclamo, conforme a los formatos aprobados por el TRASU; y,
 - (iii) Pronunciamiento respecto a cada uno de los hechos expuestos en el recurso de apelación del usuario. El silencio, la respuesta evasiva o la negativa genérica y contradictoria pueden ser apreciados por el TRASU como reconocimiento de verdad de los hechos alegados por el usuario.
7. En el presente caso, EL RECLAMANTE en el recurso de apelación señaló que cuando se comunicó a las líneas de atención al cliente a fin de solicitar la baja del servicio HD se le brindó el código N° 186628792.
8. Al respecto, de la verificación del "Histórico de Peticiones", obrante a fojas 7, se advierte el siguiente registro:
 - Con fecha 14.11.2013, se registró el pedido N° 186628792 bajo el siguiente detalle: "B.APC-BB HD PROMOCIONAL".
9. Sobre el particular, este Tribunal advierte que el código N° 186628792, mencionado por EL RECLAMANTE en su formulario de apelación, se encuentra registrado en el documento "Histórico de Peticiones", con fecha 14 de noviembre de 2013; sin embargo, LA EMPRESA OPERADORA ha omitido pronunciarse en sus descargos sobre dicho número de registro e indicar cuáles fueron los alcances del mismo, limitándose a indicar que no cuenta con el pedido indicado por lo que no se habrían modificado las condiciones del contrato.
10. En este sentido, teniendo en cuenta que LA EMPRESA OPERADORA no se ha pronunciado respecto a lo señalado por EL RECLAMANTE en su recurso de apelación, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para amparar el recurso interpuesto, debiendo declararlo fundado.

² Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



**EXPEDIENTE N° 04430-2014/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL**

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° 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 facturación de la renta mensual y renta fraccionaria del servicio Canales Ad. HD Prom. y Cuota N° 02/12 Promoción Conexión Deco HD, incluidos en el recibo de diciembre de 2013 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 deberá efectuar el ajuste de la facturación reclamada o, en su caso, devolver a EL RECLAMANTE el importe correspondiente a los conceptos reclamados, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

María Edisa Hildebrandt Belmont
**Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios**

MHB/IL