



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
ST-TRASU 36

EXPEDIENTE Nº 11978-2013/TRASU/ST -RA
RECURSO DE APELACION
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 20 de agosto de 2013

RECLAMANTE	:	
SERVICIO TELEFÓNICO	:	
CONCEPTOS APELADO	:	Facturación de la renta mensual del servicio Speedy 2 Mb a Promo 4 Mb en el recibo de mayo de 2013.
CICLO DE FACTURACIÓN	:	28
EMPRESA OPERADORA	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
NÚMERO DE RECLAMO	:	BRF7554077
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	RES-767-R-A-135015-13-P
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	FUNDADO

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 manifiesta su disconformidad con el importe de S/.140.03 nuevos soles correspondiente a la facturación incluida en el recibo de mayo de 2013, señalando que no puede navegar a la velocidad contratada de 4M.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia ha declarado parcialmente fundado el reclamo; por lo que, realiza un ajuste de S/. 3.71 inc. IGV, sustentando su decisión en los siguientes argumentos:
 - (i) Durante el ciclo de facturación en reclamo que comprende del 18 de mayo al 17 de junio de 2013 el servicio Trío no ha registrado suspensiones parciales o totales que hayan perjudicado su uso.
 - (ii) El servicio ha registrado las siguientes averías:

SERVICIO	Nº REPORTE	FECHA DE REPORTE	FECHA DE LIQUIDACIÓN
LÍNEA	BAL0275875	20.05.2013	21.05.2013
MOVISTAR TV	SAQ0274442	25.05.2013	25.05.2013

- (iii) La avería del servicio Movistar TV es de su responsabilidad motivo por el cual ha realizado el ajuste de S/.3.91 nuevos soles de manera proporcional a la duración de la avería señalada.
- (iv) Es responsabilidad del abonado comunicar la interrupción y/o problemas de calidad en el servicio.
- (v) La velocidad de transmisión del servicio dependerá de la modalidad elegida por el usuario, volumen del tráfico y congestión de la red de internet, elementos que se encuentra fuera de su control.
- (vi) Recomienda a EL RECLAMANTE descartar lo siguiente para mejorar la velocidad de su servicio:
 - Problemas de virus.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL



EXPEDIENTE N° 11978-2013/TRASU/ST -RA
RECURSO DE APELACION
RESOLUCIÓN FINAL

- La utilización de aplicativos de descarga ó P2P.
 - La capacidad de la PC.
 - La cantidad de sesiones ó aplicaciones que pueda estar utilizando.
 - La no limpieza de temporales en el servicio.
3. En el recurso de apelación, EL RECLAMANTE precisa lo siguiente:
 - (i) No le brindan la velocidad contratada de 4MB y no es por razones de su equipo.
 - (ii) Los técnicos de LA EMPRESA OPERADORA han confirmado que la velocidad es deficiente puesto que señalaron que *"no se trata el equipo de la cliente, la línea de datos de la troncal no soporta la velocidad parámetro; por tanto, no se brinda los 4 megas"*.
 - (iii) Solicita se verifique el reporte realizado por el servicio técnico.
 - (iv) Cuenta con el servicio Dr. Speedy y mensualmente revisan su máquina no encontrándose problemas de virus.
 - (v) LA EMPRESA OPERADORA debe devolver el valor de lo cobrado indebidamente.
 4. En los descargos, LA EMPRESA OPERADORA reitera lo señalado en la Resolución de Primera Instancia y solicita que se declare la improcedencia del recurso.
 5. Antes de entrar al análisis de fondo, cabe precisar que EL RECLAMANTE interpone recurso de apelación únicamente por la facturación por concepto de la renta mensual del servicio Speedy 2 Mb a Promo 4 Mb, en el recibo de mayo de 2013; por lo que, este Tribunal sólo se pronunciará sobre este extremo.
 6. Al respecto, es preciso señalar que el artículo 31° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ – en adelante, TUO de las Condiciones de Uso- dispone que la empresa operadora se encuentra prohibida de efectuar cobros que no estén sustentados en prestaciones efectivamente realizadas.
 7. Para efectos de analizar si durante el periodo impugnado se registraron interrupciones o suspensiones del servicio, es necesario determinar dicho periodo. En el caso en cuestión, se considerará como tal el periodo de la renta adelantada que comprende del 18 de mayo al 17 de junio de 2013².
 8. Del análisis del "Histórico de cortes y reconexiones" del servicio telefónico, se advierte que el servicio telefónico no registró suspensiones dentro del periodo reclamado; sin embargo, del "Histórico de Averías" se observa que se registró la siguiente avería:

Fecha y Hora		T. Liq.
Avería	Liquidación	
20/05/12 (17:17:04)	21/05/13 (16:16:26)	21 TERMINAL

¹ Aprobada mediante resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.

² El periodo de consumo que comprende del 18 de abril al 17 de mayo de 2013 es evaluado bajo el código de reclamo N° BRF7536323.

EXPEDIENTE N° 11978-2013/TRASU/ST -RA
RECURSO DE APELACION
RESOLUCIÓN FINAL

9. Respecto de ello, cabe señalar que tal como LA EMPRESA OPERADORA lo ha señalado dicha avería no fue de su responsabilidad, toda vez que se determinó que los problemas se originaban en el terminal de EL RECLAMANTE.
10. De otro lado, debe tenerse en cuenta que del "Printer" denominado "Speedy Sistema de Averías" se verifica que, en efecto, durante el periodo materia de reclamo el servicio registró la siguiente avería:

AVERIA	FECHA DE REPORTE	FECHA DE LIQUIDACIÓN	COD. LIQUIDACIÓN
SAQ0274442	25.05.13	25.05.13	PARNOSVE

11. Al efecto, de la liquidación de la avería SAQ0274442 se advierte que "el par no soporta la velocidad contratada", lo que permite suponer que EL RECLAMANTE no viene recibiendo el servicio de Speedy y viene siendo afectado por problemas de calidad.
12. Es preciso señalar que, el artículo 42° de la Directiva de Reclamos establece que LA EMPRESA OPERADORA deberá emitir 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. (...)
13. En ese sentido, se aprecia que LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos no ha cumplido con pronunciarse de manera puntual respecto de lo señalado por EL RECLAMANTE en su recurso de apelación.
14. Adicionalmente, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con elevar el "Histórico de Cortes y Reconexiones Speedy", mediante el cual acredite que el servicio estuvo operativo.
15. Por lo tanto, de conformidad con los considerandos precedentes corresponde declarar **fundado** el presente recurso, lo cual implica que LA EMPRESA OPERADORA deberá ajustar la renta mensual del servicio Speedy y asimismo, deberá coordinar con EL RECLAMANTE la migración de su servicio Speedy a una velocidad que se adecue a las facilidades técnicas disponibles.
16. Sin perjuicio de ello, respecto a la posibilidad de prestación del servicio Speedy 4MB por la zona del domicilio de EL RECLAMANTE, se informa que este Tribunal remitirá lo actuado a la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL a fin de que sean efectuadas las verificaciones correspondientes.

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 del 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL




EXPEDIENTE Nº 11978-2013/TRASU/ST -RA
RECURSO DE APELACION
RESOLUCIÓN FINAL

HA RESUELTO:

1. Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de la renta mensual del servicio Speedy 2 Mb a Promo 4 Mb en el recibo de mayo 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, debe ajustar la facturación, o en su caso, devolver al reclamante el importe correspondiente a los conceptos reclamados, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
2. Ordenar a LA EMPRESA OPERADORA que coordine con EL RECLAMANTE la migración del servicio Speedy a una velocidad que se adecue a las facilidades técnicas disponibles.

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


Galia Mac Kee Briceño
Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de
Solución de Reclamos de Usuarios

CSC/Pc/LL