



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

Handwritten initials and marks in the top right corner.

**RESOLUCIÓN: 1**

**EXPEDIENTE N° 586-2009/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION**

Lima, veinticuatro de marzo del dos mil nueve.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Suspensión del servicio y cobro del cargo por reconexión en el recibo de noviembre del dos mil ocho.
NUMERO DE RECLAMO	: 51441
CICLO DE FACTURACIÓN	: 20
EMPRESA OPERADORA	: AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta SDAC-COP-R/LLT-0307-09 SDAC-COP-RWLM-0444-09
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: <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 manifiesta que LA EMPRESA OPERADORA habría efectuado suspensiones indebidas a su servicio, los días 05.11.2008 y 09.11.2008, a pesar de encontrarse al día en sus pagos. Asimismo, se encuentra disconforme con el cargo por reconexión incluido en el recibo de noviembre de dos mil ocho.
2. LA EMPRESA OPERADORA mediante Resolución SDAC-COP-R/MFR-0145-09 señala:
  - Conforme al "Estado de Cuenta", desde el mes de abril del 2008 EL RECLAMANTE mantenía pendiente de pago S/. 24.50 sin IGV, debido a un desacuerdo que tenía por la facturación de esta cantidad, lo cual llevo a generar el reclamo 48393 y el monto reclamado entró como monto en disputa.
  - El 05.05.2008 mediante Resolución de Primera Instancia N° SDAC-COP-R/JGA-0948-08, el reclamo fue declarado infundado. El 20.05.2008 EL RECLAMANTE presenta un Recurso de Reconsideración que fue declarado improcedente, presentándose, el 30.06.2008, un Recurso de Apelación y el 14.07.2008 una Queja.
  - El 14.08.2008 el TRASU notificó la Resolución N° 662-2008/TRASU/GUS/RQJ, declarando infundada la queja presentada. En cuanto al Recurso de Apelación el 01.09.2008 se notificó la Resolución N° 02421-2008/TRASU/GUS/RA, en la cual el TRASU declara infundado el recurso y señalaba que EL RECLAMANTE tenía hasta el 23.09.2008 para cancelar el monto en disputa.
  - El 01.10.2008 EL RECLAMANTE canceló los S/. 29.13 que estaban como monto en disputa.
  - El 09.10.2008 EL RECLAMANTE abono S/.145.90, correspondientes a los S/.175.00 facturados en el recibo T001-16152450, emitido el 20.09.2008 y con fecha de vencimiento el 03.10.2008.

Handwritten signature on the left side of the page.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

- El 20.10.2008 se generó el recibo T001-16641085 por el monto de S/. 128.59 inc. IGV, este recibo se generó venció el 04.11.2008, siendo que el 09.11.2008 EL RECLAMANTE abonó parte del monto facturado, S/. 99.50 inc. IGV.
- Considerando las constantes demoras en la cancelación de las facturas, se suspendió la línea.
- Sin perjuicio de lo indicado, el día 07.11.2008 se generó la Nota de Crédito MGR1-0039890 por S/. 29.12, por lo cual solo quedaba pendiente de pago los S/. 128.59 del recibo emitido el 20.10.2008, pero EL RECLAMANTE sólo abonó S/. 99.50, manteniéndose una deuda de S/.29.07 inc. IGV.

Asimismo, mediante Resolución SDAC-COP-R/LLT-0214-09, LA EMPRESA OPERADORA refirió que el cargo por reconexión es correcto, precisando:

- Durante el periodo objeto de reclamo, del 20.10.2008 al 19.11.2008, el día 05.11.2008 a horas 18:11:50 p.m. el servicio fue suspendido por cobranzas debido a que EL RECLAMANTE registraba un saldo pendiente de pago, por los recibos emitidos el: 20.10.2008 (que venció el 04.11.2008), y el 20.03.2008 (que venció el 03.04.2008). Posteriormente, con fecha 13.11.2008 el servicio fue reactivado.
- De acuerdo al artículo 51° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones publicadas por OSIPTEL, la empresa operadora podrá suspender el servicio cuando el recibo no es cancelado por el abonado en la fecha de vencimiento.

3. EL RECLAMANTE en el recurso de apelación señala:

- Que el 05.11.2008 LA EMPRESA OPERADORA suspende el servicio y el 09.11.2008 reconecta el servicio. Asimismo, el 12.11.2008 vuelve a cortar el servicio y lo vuelve a reconectar el 13.11.2008.
- Luego de haber cancelado la cantidad de S/. 99.50 correspondiente al recibo N° T001-16641085. EL 09.11.2008 LA EMPRESA OPERADORA repuso la línea, pero el 12.11.2008. a horas 19:40 se vuelve a cortar el servicio, reactivándolo el 13.11.2008.
- Finalmente señala que, se efectuaron dos ajustes que hacían un total de S/. 45.25, siendo que dicho monto que fue descontado por el cajero de LA EMPRESA OPERADORA y se le cobró el monto restante.

4. En sus descargos, LA EMPRESA OPERADORA señala:

- El 03.04.2008 EL RECLAMANTE presentó reclamo en primera instancia N° 48393 por el recibo T001-13441677 emitido el 20.03.2008 por el importe de S/. 24.50 sin IGV (S/. 29.15 inc IGV) el mismo que fue resuelto mediante Resolución N° 02421-2008/TRASU/GUS/RA (sic) declarando infundado el reclamo y ordenando al usuario que tiene como plazo máximo para cancelar el monto reclamado hasta el 23.09.2008.
- El 05.11.2008 se procedió a la suspensión del servicio, al no haberse cumplido con el pago señalado.
- El 09.11.2008 se procedió a reactivar el servicio, porque por razones estrictamente comerciales se realizó el ajuste de S/. 29.12 inc. IGV imputado al recibo T001-16641085 emitido el 20.10.2008; asimismo, EL RECLAMANTE con fecha 09.11.2008 realizó el pago del importe faltante correspondiente al recibo T001-16641085 emitido el 20.10.2008.
- El 12.11.2008 el servicio fue suspendido por cobranza, toda vez que de acuerdo al Estado de Cuenta, EL RECLAMANTE seguía manteniendo pendiente de pago el importe de S/. 29.15 inc. IGV del recibo T001-13441677 emitido el 20.03.2008.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

29

- Las suspensiones por cobranza del 05.11.2008 y del 12.11.2008 se realizaron con anterioridad a los reclamos de fechas 24.11.2008 (reclamo por suspensión) y 29.11.2009 (reclamo por reconexión por morosidad).
- Al respecto, resulta pertinente señalar que el artículo 51° de la Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL, que aprueba las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, establece que LA EMPRESA OPERADORA está facultada a efectuar la suspensión del servicio si el recibo no es cancelado por el abonado en la fecha de vencimiento del mismo. Asimismo, el artículo 54° del mismo cuerpo normativo, establece que LA EMPRESA OPERADORA podrá aplicar una tarifa por concepto de reactivación por suspensión del servicio.
  - En ese orden de ideas, cabe señalar que de la revisión del "Histórico de Acciones BSCS" obrante a fojas 09 a 14, se advierte que el servicio registró cortes por deuda del 05.11.2008 al 09.10.2008 y del 12.11.2008 a 22.11.2008, los cuales, conforme a la Consulta de Estado de Cuenta se ejecutaron debido a que al 05.11.2008 EL RECLAMANTE adeudaba S/. 29.10 y al 12.11.2008 adeudaba S/. 29.07.
  - Al respecto, de la documentación obrante en el expediente se advierte la siguiente secuencia de eventos:

Fecha	Observaciones
01.09.2008	Se emite Resolución N° 1 del Expediente 02421-2008/TRASU/GUS/RA, en el que se ordena el pago de S/. 24.50 sin IGV hasta el 23.09.2008
01.10.2008	EL RECLAMANTE cancela S/. 29.13
03.10.2008	Vence la Factura N° T001-16152450, ascendente a S/. 175.00
09.10.2008	Se registra el pago de S/. 145.90. (queda pendiente S/. 29.10)
04.11.2008	Vence la factura N° T001-16641085, ascendente a S/.128.59
<b>05.11.2008</b>	<b>Suspensión del servicio</b>
07.11.2008	Se efectúa ajuste de S/. 29.12.
09.11.2008	Se registra pago de S/. 99.50 (queda pendiente S/. 29.07)
<b>12.11.2009</b>	<b>Suspensión del servicio</b>

- En ese sentido, de lo expuesto, es posible concluir que LA EMPRESA OPERADORA cuenta con el título del cual se deriva su derecho de facturar el cargo por reconexión en el recibo con fecha de emisión veinte de noviembre de dos mil ocho.
- Por tanto, este Tribunal, luego de verificar las afirmaciones vertidas por LA EMPRESA OPERADORA con la documentación obrante en el expediente, advierte que la suspensión del servicio se debería a una deuda existente de EL RECLAMANTE con la EMPRESA OPERADORA por las razones expuestas en los considerandos precedentes. En tal sentido, le asistía el derecho de proceder a la suspensión del servicio y al cobro del cargo por reconexión, razón por la cual corresponde declarar infundado el presente 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/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

29W



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL (Resolución Nº 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL y 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL), así como la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley Nº 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 suspensión del servicio y cobro del cargo por reconexión en el recibo de noviembre del dos mil ocho y, en consecuencia, **CONFIRMAR** la resolución emitida por **LA EMPRESA OPERADORA**; lo cual implica que la solicitud de **EL RECLAMANTE** ha sido denegada y que, por tanto, tendrá como plazo para cancelar el monto reclamado hasta el 23.04.2009, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

**Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, Agnes Franco Temple y Eduardo Díaz Calderón.**

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

EDC/GL

12.11.2008	Suspensión del servicio
08.11.2008	Suspensión del servicio
04.11.2008	Vence la factura N° 1001-10041082, ascendente a S/128.00
08.10.2008	Se registra el pago de S/ 142.00 (cuota ordinaria S/ 28.10)
03.10.2008	Vence la Factura N° 1001-10102450, ascendente a S/ 172.00
01.10.2008	EL RECLAMANTE interpone el R. 01
01.08.2008	que se ordena el pago de S/ 24.50 sin IVA hasta el 23.08.2008
01.08.2008	Se emite Resolución N° 1 del Expediente 02621-2008/ARJUBSURA, en el

8. En ese sentido, de lo expuesto, es posible concluir que LA EMPRESA OPERADORA cuenta con el título del cual se deriva su derecho de facturar el cargo por reconexión en el recibo con fecha de emisión veintidós de noviembre de dos mil ocho.

9. Por tanto, este Tribunal, luego de verificar las afirmaciones vertidas por LA EMPRESA OPERADORA con la documentación obrante en el expediente, advierte que la suspensión del servicio se debió a una deuda existente de EL RECLAMANTE con LA EMPRESA OPERADORA por las razones expuestas en los considerandos precedentes. En tal sentido, la solicitud de declarar la suspensión del servicio y el cobro del cargo por reconexión, razón por la cual corresponde declarar infundado el presente recurso.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución N° 012-08-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° 118-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias que aprueba las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, los Lineamientos Resolutorios del Tribunal Administrativo de