

RESOLUCIÓN: 1

EXPEDIENTE N° 01535-2008/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION

Lima, veinticuatro de abril del dos mil ocho.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Facturación Detallada (Claroservicio) en el recibo N° T001-12487656.
CICLO DE FACTURACIÓN	: 12
EMPRESA OPERADORA	: AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
NUMERO DE RECLAMO	: 47871
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta DOSA/COP-VLV-R-0286-08 Carta DOSA/COP-YCL-R-0560-08
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: FUNDADO

VISTO : El recurso de apelación 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 por "Facturación Detallada" incluida en el recibo N° T001-12487656, dado que su línea celular se encontró bloqueada por robo del 07.12.2007 al 24.01.2008 y no realizó llamadas.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en su resolución de primera instancia declara infundado el reclamo; señalando que desde el 07.12.2007 el servicio celular de EL RECLAMANTE fue suspendido por robo, previa solicitud de éste último, sin embargo, el servicio de "Facturación Detallada Modalidad A"; se ha facturado con total normalidad, puesto que en ningún momento se ha solicitado la suspensión o cancelación de dicho servicio. Asimismo, precisa que el hecho que EL RECLAMANTE no haya realizado llamadas durante este lapso (del 07.12.2007 al 24.01.2008), no repercute en el servicio de Facturación Detallada.
3. Cabe mencionar que EL RECLAMANTE, en su recurso de apelación manifiesta que al adquirir su línea celular, también solicitó servicios adicionales, por lo cual al bloquear su servicio celular por robo, todos los servicios adicionales también se encuentran bloqueados; en consecuencia, no se le puede cobrar por detalle de llamadas, puesto que no cuenta con servicio.
4. En sus descargos, LA EMPRESA OPERADORA precisa lo siguiente:
 - (i) EL RECLAMANTE admite que se suscribió al servicio de "Facturación Detallada Modalidad A", servicio que consiste en la entrega conjunta del recibo y la facturación detallada de las llamadas efectuadas en el ciclo correspondiente, por el importe mensual de S/. 5.93 incluido IGTV.

- (ii) Si bien el servicio celular de EL RECLAMANTE fue suspendido por robo, a solicitud de éste último, la suspensión del servicio celular no implica la suspensión del servicio de "Facturación Detallada", puesto que ambos servicios son independientes entre sí, máxime si EL RECLAMANTE no solicitó la suspensión de este servicio.
 - (iii) EL RECLAMANTE, pretende asimilar el cobro de un servicio adicional al cobro del servicio celular, de darse lo descrito, ello implicaría que cuando el servicio celular sea suspendido durante el ciclo de facturación, el servicio adicional – "Facturación Detallada" debería ser cobrada de forma proporcional durante el tiempo que el servicio celular se encontraba activo, lo cual no resulta razonable.
 - (iv) De seguir el razonamiento anteriormente descrito, se habría facturado por concepto de servicio de "Facturación Detallada", en forma proporcional al tiempo que el servicio celular se encontró activo, lo cual no se ajusta a los hechos, dado que en el recibo reclamado se facturó por la totalidad del importe del servicio de "Facturación Detallada" (S/.5.93).
5. Sobre el particular, se debe señalar que de acuerdo con lo establecido en el artículo 6° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL y normas modificatorias), LA EMPRESA OPERADORA está obligada a brindar información clara, veraz, detallada y precisa sobre las características, modalidades, limitaciones y, opciones de los servicios prestados.
6. Al respecto, cabe precisar que LA EMPRESA OPERADORA refiere que el servicio de "Facturación Detallada" contratado por EL RECLAMANTE, es adicional al servicio de telefonía celular prestado y por tanto la suspensión del servicio celular no implica la suspensión automática de la "Facturación Detallada", puesto que ambos servicios son independientes entre sí; sin embargo no cumple con acreditar que dicha información fue proporcionada a EL RECLAMANTE al momento de contratar el servicio adicional de "Facturación Detallada".
7. Adicionalmente, es oportuno mencionar que el artículo 52° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL y normas modificatorias), establece que por el período de duración de la suspensión del servicio, la empresa operadora no podrá aplicar cobro alguno por **conceptos relacionados** con el servicio.
8. En tal sentido, este Tribunal concluye que, pese a que LA EMPRESA OPERADORA tiene la carga de la prueba, no obra en el expediente información suficiente que permita concluir que EL RECLAMANTE fue adecuadamente informado respecto de la facturación cargo por "Facturación Detallada" durante el período en que el servicio celular estuvo suspendido por robo, por tanto y de conformidad con el artículo 52° de las Condiciones de Uso de los Servicios de Telecomunicaciones, existen fundamentos para amparar el recurso de apelación interpuesto, debiendo declararlo fundado.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Directiva que establece las normas aplicables para los procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias), las



Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias), los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de 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 del cargo por "Facturación Detallada" (Claroservicio) en el recibo N° T001-12487656 y, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente y que, a partir de la notificación de la presente resolución LA EMPRESA OPERADORA debe ajustar la facturación o, de lo contrario, devolver al reclamante el importe correspondiente a dicho concepto, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Manuel San Román Benavente, Jacqueline Gavelan Díaz y Victoria Morgan Moreno.

Manuel San Román Benavente
Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

JGD/Jc/yo

