



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS  
GUS-TRASU 20

**EXPEDIENTE N° 04389-2009/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACIÓN**

**RESOLUCIÓN: 2**

Lima, 01 de diciembre de 2009.

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| CONCEPTOS RECLAMADOS            | : Renta mensual incluida en el recibo de julio de 2009. |
| CICLO DE FACTURACIÓN            | : 16  |
| EMPRESA OPERADORA               | : TELEFÓNICA MULTIMEDIA S.A.C                           |
| NUMERO DE RECLAMO               | : R0946946  |
| RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA | : Carta TM-3003-A-527327-2009-R                         |
| RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL         | : <b>INFUNDADO</b>                                      |

**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 manifiesta su disconformidad con la facturación de la renta mensual incluida en el recibo de julio de 2009, indicando que el 30 de abril de 2009 solicitó el corte del servicio.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
  - (i) No se ha generado orden de suspensión o corte alguno del servicio con fecha 30 de abril de 2009; y
  - (ii) Se registra un corte en el servicio por deuda el 04 de junio de 2009, siendo reactivado el 26 de junio de 2009.
3. EL RECLAMANTE en su recurso de apelación precisa que el 20 de junio de 2009 solicitó la baja del servicio de cable y migró a un paquete Dúo.
4. Antes de entrar al análisis de fondo, cabe precisar que la pretensión de EL RECLAMANTE se sustenta en haber solicitado la baja del servicio y migrado al paquete Dúo.
5. Al respecto, en el artículo 56° de la norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup> se establece que el contrato de abonado a plazo indeterminado termina, entre otras causales, por decisión del abonado comunicada por escrito sin necesidad de expresión de causa, con una anticipación no menor de cinco (5) días calendario.
6. Cabe señalar que a fojas 8 del expediente, obra el Contrato de Prestación de Servicio de Telecomunicaciones, mediante el cual la señora Ynés Darwin Puicán Rojas, identificada con DNI 09670398, en representación de V & V Soluciones Integrales S.A.C. solicitó la migración al paquete Dúo Libre 1 MB.
7. En atención a ello y en aplicación del artículo 44° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>2</sup> -en adelante la Directiva-, mediante Resolución N° 01 de fecha 22 de

<sup>1</sup> Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

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



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 04389-2009/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACIÓN**

octubre de 2009, este Tribunal consideró necesario requerir a LAS PARTES la siguiente información:

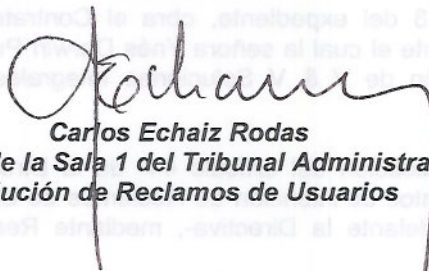
- (i) A la empresa Telefónica del Perú S.A.A., que precise los servicios contratados en el paquete Dúo Libre 1 MB, así como la fecha de activación de los mismos; y
  - (ii) A EL RECLAMANTE, que indique el código de baja del servicio de Cable o, de ser el caso, el escrito que lo solicite e informe a este Tribunal los servicios contratados mediante el paquete Dúo Libre 1 MB.
8. Mediante carta presentada el 20 de noviembre de 2009, la empresa Telefónica del Perú S.A.A. precisó que EL RECLAMANTE cuenta con el paquete Dúo Libre 1MB que comprende los servicios de Línea Libre al Segundo 2 y servicio Speedy 1MB, los cuales fueron activados con fecha 21 de junio de 2009; por lo que se acredita que, dentro del paquete Dúo Libre 1MB no se incluía el servicio de Cable.
9. Por otro lado cabe señalar que, pese al requerimiento efectuado por este Tribunal, EL RECLAMANTE no ha cumplido con elevar el código de baja del servicio de Cable o, el escrito mediante el cual lo solicitó la baja ante LA EMPRESA OPERADORA.
10. Por tanto, al haber sido elevadas las pruebas que sustentan la decisión de LA EMPRESA OPERADORA, se acredita que éstas fueron debidamente actuadas, por lo que se justifica haber declarado **infundado** el recurso.

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 **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la renta mensual incluida en el recibo de julio de 2009 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 31 de diciembre de 2009, de conformidad con lo expresado en los considerandos.

**Con la intervención de los señores Vocales Manuel San Román Benavente, Carlos Echaiz Rodas y Victoria Morgan Moreno.**



**Carlos Echaiz Rodas**  
Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de  
Solución de Reclamos de Usuarios

MSRB/Lr/Jg