



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL  
ST-TRASU

FOLIOS

30



EXPEDIENTE N° 11027-2014/TRASU/ST -RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

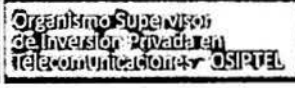
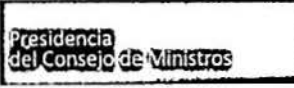
RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 19 de agosto de 2014

RECLAMANTE	:	
SERVICIO TELEFÓNICO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Facturación de la renta mensual Plan Libre 60, incluida en el recibo de mayo de 2014.
CICLO DE FACTURACIÓN	:	08
EMPRESA OPERADORA	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	BRF7814877
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	RES-767-R-A-118112-14-P del 15 de junio de 2014.
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	<b>FUNDADO</b>

**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 incluida en el recibo de mayo de 2014, por el monto de S/. 30.00 nuevos soles, indicando que se realizó la migración unilateral de su plan sin haberlo solicitado.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
  - (i) El servicio telefónico "Línea Renta Mensual" de EL RECLAMANTE migró al Plan Libre 3600 segundos a partir del 30/04/2014.
  - (ii) Dicha migración no representará ninguna modificación en la renta mensual que EL RECLAMANTE viene pagando, el cambio se debe al proceso de simplificación de planes que viene trabajando para mejorar los procesos de atención.
3. EL RECLAMANTE presentó recurso de apelación contra la Resolución de primera instancia reiterando los argumentos del reclamo y precisó además que:
  - (i) Su servicio telefónico es "Línea Libre Clásica" categoría Residencial.
  - (ii) A través de una carta de fecha 18 de mayo de 2014, remitida por LA EMPRESA OPERADORA recién tomó conocimiento del cambio de su plan.
  - (iii) No le informan la fecha real a partir de la cual se haría la migración.
  - (iv) Familiares suyos continúan en el Plan Línea Clásica Residencial, por lo que solicita mantener su mismo plan.
  - (v) Se han modificado los conceptos facturables en los recibos de mayo y junio de 2014.
  - (vi) La resolución de Primera Instancia no precisa argumento normativo.
4. LA EMPRESA OPERADORA eleva el recurso de apelación y presenta sus descargos ratificando su pronunciamiento en Primera Instancia, y además agrega que el servicio telefónico N° , Línea Renta Mensual, migró al Plan Libre 60 a partir del 30 de abril de 2014.
5. Sobre el particular, debe tenerse en cuenta que EL RECLAMANTE manifiesta que LA EMPRESA OPERADORA ha modificado unilateralmente el contrato al haberlo migrado



OSIPTEL  
ST-TRASU

FOLIOS  
36

EXPEDIENTE N° 11027-2014/TRASU/ST -RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

del plan *Línea Clásica Residencial* al *Plan Libre 60* sin su consentimiento, por lo que este Tribunal analizará si LA EMPRESA OPERADORA ha migrado de plan tarifario a EL RECLAMANTE cumpliendo con los requisitos establecidos por la normativa vigente.

6. Al respecto, el artículo 9° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones- en adelante, TUO de las Condiciones de Uso- señala que LA EMPRESA OPERADORA no podrá modificar unilateralmente el contrato de abonado, salvo que se trate de modificaciones tarifarias conforme a lo establecido en el Reglamento General de Tarifas o que se trate de modificaciones que resulten más beneficiosas para el abonado. En este último caso, LA EMPRESA OPERADORA deberá contar previamente con la aprobación de la Gerencia General del OSIPTEL e informar al abonado sobre dichas modificaciones utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de su recepción, salvo que en el acto que contenga la referida aprobación se disponga la utilización de un mecanismo distinto.
7. Adicionalmente, el artículo 33° del TUO de las Condiciones de Uso, establece que los conceptos facturables se sujetarán a las siguientes reglas:
  - (i) Estarán debidamente diferenciados, indicándose el servicio prestado 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;
  - (iv) Deberán sustentarse en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.
8. De lo anteriormente expuesto, se desprende que las empresas pueden realizar modificaciones unilaterales al contrato del abonado, siempre que éstas sean más beneficiosas, y además cuente con la aprobación de la Gerencia General del OSIPTEL y haya informado oportunamente sobre dichas modificaciones al abonado.
9. Del detalle publicado en el Sistema de Consulta de Tarifas- SIRT- este Tribunal aprecia que las características del Plan Línea Clásica Residencial- Renta Mensual y Plan Libre 60, son las siguientes:

Plan Tarifario	Tiempo Incluido	Tasación	Renta S/.	Tarifa Horario Normal S/.	Tarifa Horario Reducido S/.
Renta Mensual- Líneas Clásicas Residenciales	60	Al minuto	30.00	0.05000	0.03200
Plan Libre 60	60	Al segundo	29.70	0.00083	0.00053

10. En ese sentido, con relación a la obligación de contar con autorización de la Gerencia General del OSIPTEL, este Tribunal advierte que la modificación de las características y condiciones del Plan Renta Mensual- Línea Clásica Residencial efectuada por LA EMPRESA OPERADORA, se encuentra amparada en la Resolución de Consejo Directivo N° 031-2014-CD/OSIPTEL de fecha 25 de febrero de 2014, la misma que autoriza realizar el ajuste trimestral de tarifas tope de los servicios de Categoría I, debido a la implementación de una medida de simplificación de planes, que





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones OSIPTEL



EXPEDIENTE N° 11027-2014/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

implica pasar de una estructura de 49 a 20 planes tarifarios<sup>1</sup>; es decir LA EMPRESA OPERADORA cumple con el primer requisito.

11. De otro lado, con relación a la obligación de LA EMPRESA OPERADORA de informar oportunamente al abonado sobre la modificación de las condiciones y características del contrato suscrito, del análisis de la documentación que obra en el expediente, este Tribunal advierte que LA EMPRESA OPERADORA elevó la carta sin fecha de emisión (Foja 08) dirigida a EL RECLAMANTE, mediante la cual le informa lo siguiente:

*"Nos dirigimos a usted en relación a su servicio telefónico Líneas Clásicas Residenciales, para informarle que a partir del 01 de mayo, migró al Plan Libre 60"*

12. Es relevante indicar que si bien LA EMPRESA OPERADORA no ha elevado una constancia de notificación de la carta informativa referida en el numeral precedente, EL RECLAMANTE ha señalado tanto en el formulario de reclamo como en el recurso de apelación que ha tomado conocimiento de la misma, en fecha 18 de mayo de 2014.
13. No obstante, de la revisión del detalle del recibo cuestionado (Fojas 05) se verifica que éste ha sido emitido el día 08 de mayo de 2014, esto es con anterioridad a la fecha en que EL RECLAMANTE tomó conocimiento de la modificación cuestionada en el presente reclamo; razón por la cual este Tribunal concluye que LA EMPRESA OPERADORA ha incumplido con las exigencias establecidas en el citado artículo 9 del TUO de las Condiciones de Uso, toda vez que no ha acreditado haber informado oportunamente a EL RECLAMANTE sobre dicha variación.
14. En tal sentido, conforme a los considerandos precedentes, LA EMPRESA OPERADORA no ha acreditado que cumplió con lo dispuesto en la normativa vigente para la modificación tarifaria del plan Renta Mensual al Plan Libre 60, razón por la cual corresponde declarar fundado el recurso. En consecuencia, LA EMPRESA OPERADORA deberá efectuar el ajuste o la devolución del importe total reclamado correspondiente al recibo de mayo de 2014.
15. Sin perjuicio de lo resuelto, se informa a EL RECLAMANTE que, de no estar de acuerdo con la modificación tarifaria, tiene el derecho de resolver el contrato (aún si éste está dentro del plazo forzoso) exonerándosele el pago por penalidades o algún otro cobro derivado de la terminación del contrato o migrar a otro plan tarifario vigente, ello de conformidad con lo establecido en los artículos 61<sup>o</sup> y 77<sup>o2</sup> del TUO de las Condiciones de Uso.

<sup>1</sup> En atención a la Resolución de Gerencia General N° 265-2012-GG/OSIPTEL, OSIPTEL impone una medida correctiva a fin de que Telefónica del Perú S.A.A. proceda a la simplificación de planes tarifarios de telefonía fija.

<sup>2</sup> Artículo 61°.- Derecho a migrar a los distintos planes tarifarios

Durante la ejecución del contrato, el abonado tiene derecho a migrar a otros planes tarifarios que se ofrezcan al momento de solicitar la migración, de acuerdo a las condiciones previstas por la empresa operadora, sujetándose a lo establecido en la presente norma.

Artículo 77°.- Causales para la terminación del contrato de abonado a plazo forzoso

(...)

*El abonado podrá resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, sin expresión de causa, debiendo cursar comunicación escrita a la empresa operadora. En este supuesto, el abonado será responsable de las penalidades que hubiere pactado, de ser el caso.*

*El contrato quedará resuelto automáticamente luego de transcurridos cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva.*

*Asimismo, el abonado podrá resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, en caso la empresa operadora incurra en las siguientes causales:*



Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones OSIPTEL




EXPEDIENTE N° 11027-2014/TRASU/ST -RA  
RECURSO DE APELACION  
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 facturación de la renta mensual en el recibo de mayo de 2014; 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 del monto reclamado o, en su caso, devolver a EL RECLAMANTE el importe correspondiente al concepto reclamado, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

  
Ricardo Maguina Pardo  
Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo  
de Solución de Reclamos de Usuarios

RMP/DR.

*(i) Por problemas de calidad que afecten directamente al abonado, siempre que dichos problemas puedan ser individualizados y hayan sido documentalmente declarados por las instancias competentes de la propia empresa operadora o por el OSIPTEL;*

*(ii) Cuando la empresa operadora aplique tarifas distintas a las vigentes al momento de la contratación del servicio, siempre que resulten desfavorables para el abonado;*

(...)