EXPEDIENTE Nº 03919-2014/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN Nº 1

Lima, 27 de marzo de 2014

RECLAMANTE	:	
SERVICIO TELEFÓNICO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Facturación de la renta mensual del servicio Línea Empresa 119#, Reconexión del Servicio el día 05/11, Saldo por Redondeo al Mes y llamadas a Telefonía Móvil en el recibo de noviembre de 2013
CICLO DE FACTURACIÓN	:	28
EMPRESA OPERADORA	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	BRF7712988
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	RES-767-R-A-003238-14-P de fecha 06 de enero de 2014 RES-767-R-A-019582-14-R de fecha 27 de enero de 2014
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	**INFUNDADO**

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 del servicio Línea Empresa 119#, Reconexión del Servicio el día 05/11, Saldo por Redondeo al Mes y llamadas a Telefonía Móvil en el recibo de noviembre de 2013, indicando no haber utilizado los referidos servicios debido al robo perpetrado en su domicilio.

2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia declaró parcialmente fundado el reclamo, precisando que:

   (i) El no uso del servicio no exime a EL RECLAMANTE del pago del servicio, toda vez que éste es efectivamente brindado.
   (ii) Si EL RECLAMANTE no desea que se genere el cobro del servicio, puede comunicarse al número 104, las 24 horas del día, a fin de solicitar la suspensión temporal del servicio para que temporalmente no se genere el cobro en los recibos telefónicos.

   Reconexión
   (iii) El cargo por reconexión se factura en el recibo del mes siguiente por la reposición el servicio, una vez cancelada y/o reclamada la deuda del recibo que originó la suspensión por falta de pago.

   Saldo por Redondeo al Mes
   (iv) Debido a los valores monetarios actuales en el país, el valor final resultante se redondea para que el pago se pueda realizar de modo regular.

   Telefonía Móvil
   (v) Durante el ciclo de consumo de la facturación en reclamo, del 18 de octubre al 17 de noviembre de 2013, se ha registrado el Reporte de Avería N° BAL0742952 con fecha 15 de noviembre de 2013 (21:22:33 horas), siendo liquida el 16 de noviembre de 2013 (11:05:24 horas).
   (vi) La avería registrada fue atendida y solucionada por su personal, no afectando y/o alterando sus comunicaciones.

(vii) En el periodo mencionado también se registró una suspensión con fecha 04 de noviembre de 2013 (10:05 horas), reactivándose posteriormente el servicio el día 05 de noviembre de 2013 (05:28:00 horas); sin embargo, no se han registrado llamadas dentro de dicho periodo.

Averías y Suspensiones de la Línea

(viii) Durante el ciclo de facturación en reclamo, del 18 de noviembre al 17 de diciembre de 2013, el servicio telefónico no ha registrado fallas y/o averías que hayan perjudicado el servicio facturado

(ix) Sin embargo, se registró una suspensión con fecha 02 de diciembre de 2013 (11:07:00 horas), reactivándose posteriormente el servicio el día 04 de diciembre de 2013 (06:12:00 horas); razón por la cual, se generó el ajuste por el importe de S/. 8.50 (Inc. IGV).

3. En el recurso de reconsideración, EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con el pronunciamiento emitido en la resolución de primera instancia solicitando la revisión de su caso.

4. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la Resolución N° RES-767-R-A-019582-14-R de fecha 27 de enero de 2014, declaró infundado el recurso de reconsideración interpuesto, ratificando el resultado declarado en la resolución de primera instancia.

5. En el recurso de apelación, EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con el pronunciamiento emitido en la Resolución N° RES-767-R-A-019582-14-R de fecha 27 de enero de 2014, reiterando los argumentos de su recurso de reconsideración.

6. En sus descargos, LA EMPRESA OPERADORA ratificó el pronunciamiento emitido en primera instancia.

7. Al respecto, es pertinente mencionar que el servicio se brinda mensualmente, por tanto, los usuarios asumen el pago de una renta mensual adelantada por el servicio que se encuentra a su disposición, debidamente operativo, independientemente de si hace o no uso del mismo.

8. En lo que respecta a la prestación efectiva del servicio, LA EMPRESA OPERADORA está obligada a prestar el servicio de forma continua, lo cual significa garantizar que el servicio contratado sea utilizado cuando el usuario lo crea más conveniente. En consecuencia, mientras éste se encuentre en posibilidad de hacer uso del referido servicio, en el momento que desee, corresponderá a LA EMPRESA OPERADORA cobrar por el mismo.

10. En el caso en particular, la situación que manifiesta EL RECLAMANTE respecto a que no cuenta con el servicio debido al robo perpetrado en su domicilio, no es atribuible a LA EMPRESA OPERADORA, toda vez que se trata de un hecho que no está relacionado con su obligación de poner el servicio a disposición del usuario, el cual además se encuentra fuera de su control.

11. Por otro lado, es oportuno informar que los artículos 56º[1] y 76º[2] del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de

[1] ***Artículo 56.- Suspensión temporal del servicio a solicitud del abonado***
Los abonados tienen derecho de solicitar a la empresa operadora, sin costo alguno, la suspensión temporal del servicio por un plazo de hasta dos (2) meses consecutivos o no, por año de servicio.
Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo precedente, la empresa operadora podrá otorgar un plazo mayor al antes señalado.
La empresa operadora deberá efectuar la suspensión temporal del servicio dentro del plazo de cinco (5) días hábiles de efectuada la solicitud, salvo que el abonado hubiera señalado que dicha suspensión se realice en una fecha posterior.

Telecomunicaciones[3] -en adelante, el T.U.O. de las Condiciones de Uso-, facultan a los usuarios a solicitar la suspensión temporal del servicio o la baja definitiva del mismo en el momento en que lo deseen, como por ejemplo ocurre en el presente caso, en el cual EL RECLAMANTE no se encuentra en condiciones de utilizar el servicio.

12. No obstante ello, debe advertirse que EL RECLAMANTE no ha indicado el código de pedidos ni ha adjuntado documentación alguna mediante los cuales acredite haber solicitado la suspensión temporal o la baja definitiva del servicio.

13. En tal sentido, considerando que el servicio requiere de un pago por tenerlo a su disposición, independientemente de si hace o no uso del mismo y considerando que EL RECLAMANTE alega causas no atribuibles a LA EMPRESA OPERADORA, corresponde declarar **infundado** el recurso de apelación interpuesto.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución Nº 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 Nº 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 **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de la renta mensual del servicio Línea Empresa 119#, Reconexión del Servicio el día 05/11, Saldo por Redondeo al Mes y llamadas a Telefonía Móvil en el recibo de noviembre de 2013 y, en consecuencia, CONFIRMAR la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido denegada por este Tribunal y que, por tanto, tendrá como plazo para cancelar el monto reclamado hasta el 28 de abril de 2014, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Agnes Franco Temple y Jorge Alejandro Fernández - Baca Llamosas

Jorge Alejandro Fernández-Baca Llamosas
Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

JFB/CDA/JTM

Al solicitar la suspensión temporal del servicio, el abonado deberá indicar a la empresa operadora, la duración de dicha suspensión, la cual no será menor a quince (15) días calendario. En caso el abonado no señalara el plazo, se entenderá que el plazo solicitado es de dos (2) meses consecutivos.
En los contratos sujetos a plazo forzoso, el plazo de permanencia exigido se prorrogará de manera automática por el periodo de duración de la mencionada suspensión".

[2] ***"Artículo 76.- Causales para la terminación del contrato de abonado de duración indeterminada***
El contrato de abonado de duración indeterminada termina por las causales admitidas en el ordenamiento legal vigente, y especialmente por:

(i) Decisión del abonado comunicada a la empresa operadora, sin necesidad de expresión de causa, con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles ni mayor de un (1) mes calendario, estando la empresa operadora prohibida de establecer cualquier restricción o limitación respecto a la oportunidad de la referida comunicación. El abonado podrá indicar la fecha en la cual terminará el contrato; en caso contrario, éste quedará resuelto automáticamente luego de transcurrido cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva. Para estos efectos, el abonado podrá comunicar su decisión a través de cualquiera de los mecanismos de contratación que hayan sido implementados y utilizados por la empresa operadora, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 118º, estando ésta impedida de establecer mecanismos distintos para los actos referidos a la contratación del servicio y terminación del contrato. En los casos que el abonado actúe mediante representante será de aplicación lo establecido en el artículo 2º".

[3] Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.