

RESOLUCIÓN: 2

EXPEDIENTE N° 01635-2008/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION

Lima, tres de junio del dos mil ocho.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Cargo por el servicio T-ASISTE
EMPRESA OPERADORA	: TELEFONICA MULTIMEDIA S.A.C
NUMERO DE RECLAMO	: R0814573
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta TM-3003-A-365930-2008-R
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: IMPROCEDENTE

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 no haber solicitado el servicio T-ASISTE, no obstante, le cobran mensualmente el importe de S/.7.5 en su recibo de cable por dicho concepto.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en su resolución de primera instancia declara improcedente el reclamo presentado, toda vez que el mismo no se encuentra comprendido dentro de los supuestos susceptibles de reclamo conforme el artículo 18° de la Directiva de Reclamos.
3. Cabe precisar que EL RECLAMANTE en su recurso de apelación, refiere que su reclamo es por el cobro indebido y arbitrario del servicio T-ASISTE, puesto que nunca ha solicitado dicho servicio.
4. A fin de contar con información suficiente que permita sustentar la decisión final, este Tribunal mediante Resolución N° 1 de fecha 07.05.2008, solicitó a LA EMPRESA OPERADORA se pronuncie si viene facturando en los recibos mensuales el servicio T-ASISTE. Asimismo, alcance el último recibo mensual emitido por la prestación del servicio de Cable Mágico y el mecanismo de contratación que permita verificar la contratación del servicio T-ASISTE.
5. Sobre el particular, LA EMPRESA OPERADORA a través de la carta TM-3003-A-0701-2008-R, precisa que no viene facturando el servicio T-ASISTE en los recibos mensuales. De otro lado, indica que no cuenta con el mecanismo de contratación, puesto que el servicio T-ASISTE lo ofrece la empresa American Assist, siendo su representada únicamente un agente de recaudación de pago de dicho servicio.

6. De otro lado, debe indicarse que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 18° de la Directiva de Reclamos (Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL y normas modificatorias) se consideran problemas susceptibles de reclamo, aquellos que versen sobre las siguientes materias: facturación del servicio; cobro del servicio; instalación o activación del servicio; traslado del servicio; suspensión o corte del servicio; calidad e idoneidad en la prestación del servicio; falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario; incumplimiento de la empresa operadora en efectuar las devoluciones ordenadas por el Consejo Directivo o por la Gerencia General de OSIPTEL a favor de los usuarios y/o abonados; tarjetas de pago físicas o virtuales; negativa de la empresa operadora a contratar con el solicitante del servicio; negativa de la empresa operadora del servicio de telefonía fija a aceptar la migración que se hubiera solicitado o cuando no hubiera cumplido con efectuar la migración solicitada dentro del plazo establecido por la normativa aprobada por OSIPTEL; negativa de la empresa operadora a aceptar la solicitud de locución hablada por cambio de número telefónico o de número de abonado por cambio de empresa operadora, o cuando siendo aceptada dicha solicitud la empresa operadora no proceda a implementar la locución hablada; otras materias que señale el Consejo Directivo.
7. En el caso en particular, conviene señalar que de acuerdo a la información brindada por LA EMPRESA OPERADORA en su página web¹, el servicio T-ASISTE, es aquel que brinda asistencia vial, médica y en el hogar, ante cualquier eventualidad las 24 horas del día. En tal sentido, es posible colegir que el servicio T-ASISTE no guarda relación con la prestación de un servicio de telecomunicaciones y asimismo, conforme se puede verificar en el recibo de fecha de emisión 17.05.2008 elevado por LA EMPRESA OPERADORA, dicho concepto no se encuentra facturado en el recibo mensual.
8. Por tanto, conforme a lo expuesto en el numeral precedente es posible determinar que, la presente instancia no se encuentra habilitada para emitir pronunciamiento con relación a la pretensión de EL RECLAMANTE, por cuanto de conformidad con el artículo 427° del Código Procesal Civil, deberá declarar improcedente el reclamo presentado.

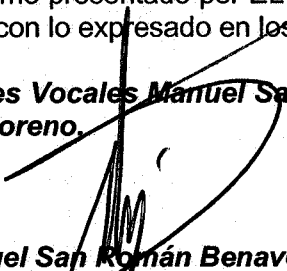
De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Directiva que establece las normas aplicables para los procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL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

¹ www.cablemagico.com.pe

HA RESUELTO:

Declarar **IMPROCEDENTE** el Reclamo presentado por EL RECLAMANTE por el cargo por el servicio T-ASISTE, 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 4 del Tribunal Administrativo de
Solución de Reclamos de Usuarios

MSRB/Jc

