



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 06355-2010/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACIÓN**

**RESOLUCIÓN: 1**

Lima, 18 de noviembre de 2010.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Facturación de Cuota de Equipo PDT Básico incluida en los recibos de junio, julio y agosto de 2010.
CICLO DE FACTURACIÓN	: 28
EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
NUMERO DE RECLAMO	: BRF6717723, BRF6701828, BRF6682250
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta RES-767-R-A-222297-10-P Carta RES-767-R-A-203894-10-P Carta RES-767-R-A-232403-10-P Carta RES-767-R-A-182998-10-P Carta RES-767-R-A-232399-10-P
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: <b>FUNDADO</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 respecto a la facturación de cuota de equipo PDT Básico incluida en los recibos de junio, julio y agosto de 2010, señalando que solicitó que recojan dicho equipo.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia ha denegado el reclamo presentado, señalando que el equipo sigue en poder de EL RECLAMANTE. Asimismo, le solicita que de tener algún medio de prueba, que sustente el reclamo (como constancia de devolución o recojo del equipo), se sirva a entregarlo por el mismo medio, a fin de reconsiderar el reclamo.
3. EL RECLAMANTE en su recurso de reconsideración indica lo siguiente:
  - Con fecha 19.10.2010 se le dejó bajo la puerta de su domicilio una constancia de visita para recojo de equipo; sin embargo, dicha visita se realizó en un horario en el cual no se encontraba;
  - En el mencionado documento se especifican los números de teléfonos a los cuales se debía de comunicar para coordinar la respectiva visita de recojo; no obstante, cuando se comunican a los mismos nunca contestan o está ocupado;
  - El equipo está dispuesto para el recojo; por lo que solicita ordenar a quien corresponda proceda a realizar el recojo inmediato del bien.
3. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución que resuelve el recurso de reconsideración ratifica lo expuesto en su resolución de primera instancia.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

## EXPEDIENTE N° 06355-2010/TRASU/GUS/RA RECURSO DE APELACIÓN

4. EL RECLAMANTE, en su recurso de apelación refiere lo siguiente:
  - No acepta el producto incompleto y mal instalado por parte de LA EMPRESA OPERADORA;
  - En su oportunidad solicitó el cambio o reparación del equipo a la empresa Deltron; sin embargo, nunca obtuvo respuesta;
  - LA EMPRESA OPERADORA no reconoce su error de no haber procedido al recojo de su producto pese a tener conocimiento del pedido.
5. En sus descargos LA EMPRESA OPERADORA, ratifica lo expuesto en la resolución de primera instancia.
2. Antes de entrar al análisis de fondo, cabe precisar que EL RECLAMANTE no desconoce la contratación del equipo PDT Básico, sino que indica haber decidido devolverlo, habiendo solicitado el recojo del mismo.
3. Al respecto, el principio de verdad material<sup>1</sup> establece que la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a éstas
4. Sobre el particular, del Expediente N° 1648-2010/TRASU/GUS-RA, se advierte que este Tribunal emitió la Resolución N° 01 de fecha 15 de junio de 2010, en la cual declaró infundado el recurso de apelación, en el extremo correspondiente a la facturación de la cuota de equipo PDT Básico en los recibos de diciembre de 2009, enero y febrero de 2010.
5. Cabe informar a LAS PARTES que, en dicha oportunidad se declaró infundado porque EL RECLAMANTE no precisó los antecedentes y detalles de su reclamo que desvirtúen las pruebas elevadas por LA EMPRESA OPERADORA.
6. No obstante ello, LA EMPRESA OPERADORA debió haber registrado el pedido de devolución y no seguir facturando por el mismo concepto, ya que en dicho reclamo EL RECLAMANTE precisa que desea que recojan dicho equipo.
7. En tal sentido, si bien LA EMPRESA OPERADORA ha elevado el "Histórico de Peticiones", en el cual no figura pedido de devolución del equipo, del "Histórico de

---

<sup>1</sup> **LEY 27444- LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo**

El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

1.11.- **Principio de verdad material.**- En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a éstas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público.



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

## EXPEDIENTE N° 06355-2010/TRASU/GUS/RA RECURSO DE APELACIÓN

Reclamos" resulta evidente la manifestación de voluntad de EL RECLAMANTE de querer devolver el equipo, por lo que LA EMPRESA OPERADORA debió tramitar ese pedido y no seguir facturando por el equipo.

8. Por tanto, el Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para amparar el recurso 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 de cuota de Equipo PDT Básico incluida en los recibos de junio, julio y agosto de 2010 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, 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 Galia Mac Kee Briceño, Agnes Franco Temple y Carlos Augusto Echaiz Rodas.**

  
**Galia Mac Kee Briceño**  
**Presidente del Tribunal Administrativo de**  
**Solución de Reclamos de Usuarios**

GMK/Jc

