



Y

**EXPEDIENTE N° 00352-2011/TRASU-ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN**

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 24 de febrero de 2011.

CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Renta mensual del plan Tarifario 1 y Speedy 400 Kbps en los recibos de setiembre, octubre y noviembre de 2010
NÚMERO DE RECLAMO	:	BRF6787629, BRF6787634, BRF6787644
CICLO DE FACTURACIÓN	:	28
EMPRESA OPERADORA	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	RES-767-R-A-302428-10-P
RESOLUCIÓN TRIBUNAL	DEL :	Renta mensual del plan Tarifario 1 en los recibos de setiembre, octubre y noviembre de 2010 : INFUNDADO Renta mensual del servicio Speedy 400 Kbps en los recibos de setiembre, octubre y noviembre de 2010: FUNDADO

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:
 - (i) S/. 178.82, por concepto de renta mensual del plan Tarifario 1, Speedy 400 Kbps, llamadas de servicio local medido, telefonía móvil local, larga distancia y llamadas a telefonía móvil rural incluida en el recibo de setiembre de 2010.
 - (ii) S/. 178.86, por concepto de renta mensual del plan Tarifario 1, Speedy 400 Kbps, llamadas de servicio local medido, telefonía móvil local, larga distancia y llamadas a telefonía móvil rural incluida en el recibo de octubre de 2010.
 - (iii) S/. 179.11, por concepto de renta mensual del plan Tarifario 1, Speedy 400 Kbps, llamadas de servicio local medido, telefonía móvil local y larga distancia incluida en el recibo de noviembre de 2010.

Sustenta sus reclamos, en los siguientes argumentos:

- (i) No ha realizado llamadas de larga distancia, larga distancia rural, telefonía móvil rural, ni servicio local medido, toda vez que sólo utiliza su servicio para recibir llamadas.
- (ii) El servicio telefónico e internet han presentado fallas durante los meses reclamados.

2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia declara parcialmente fundado los reclamos, señalando lo siguiente:

- (i) Los periodos reclamados por renta mensual son los siguientes:
 - En el recibo de setiembre de 2010 se ha facturado la renta mensual por el periodo del 18 de setiembre de 2010 al 17 de octubre de 2010.
 - En el recibo de octubre de 2010 se ha facturado la renta mensual por el periodo del 18 de octubre de 2010 al 17 de noviembre de 2010.
 - En el recibo de noviembre de 2010 se ha facturado la renta mensual por el periodo del 18 de noviembre de 2010 al 17 de diciembre de 2010.
- (ii) En dichos periodos no se han registrado suspensiones y/o averías que pudieran haber afectado el servicio telefónico.
- (iii) Por otro lado, el servicio Speedy ha registrado las siguientes averías:

Y



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 00352-2011/TRASU-ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN**

Avería	Fecha de reporte	Fecha de liquidación
SAN0410794	13.11.2010 (10:46)	15.11.2010 (17:28)
SAN0423006	23.11.2010 (09:04)	23.11.2010 (10:56)
SAN0427518	26.11.2010 (13:34)	02.12.2010 (12:56)
SAN0446097	03.12.2010 (11:19)	03.12.2010 (13:52)

- (iv) Las averías SAN0410794, SAN0427518 y SAN0446097 se debieron a problemas en el equipo del equipo de EL RECLAMANTE ; sin embargo la avería SAN0423006 fue de su responsabilidad, por lo que ha procedido a efectuar el descuento de S/. 59.50 (Inc. IGV) por los días en los que EL RECLAMANTE no contó con el servicio.
- (v) Asimismo, procede a ajustar los importes facturados por los consumos de llamadas en los recibos de setiembre, octubre y noviembre de 2010.
3. EL RECLAMANTE, en su recurso de apelación precisa lo siguiente:
- (i) Ha llamado reiteradas veces para registrar reportes de averías, siendo informada que tenía que pagar el importe de S/. 45.00 para que un técnico la visite.
 - (ii) No obstante ello, el 2 de setiembre de 2010 registró el reporte N° SAN0312336, por lo que adjunta su respectivo Boletín de Reparación.
 - (iii) Las averías registradas se generaron cuando el personal técnico de LA EMPRESA OPERADORA efectuó el cambio del router.
4. En sus descargos LA EMPRESA OPERADORA reitera los fundamentos señalados en la resolución de primera instancia y agrega que el 6 de noviembre de 2010 se registró una avería adicional, la cual fue atendida oportunamente; determinándose que la misma no es de su responsabilidad.
5. Antes de entrar al análisis de fondo cabe precisar que, atendiendo a que LA EMPRESA OPERADORA procedió a ajustar los importes facturados por los consumos de llamadas, el único concepto apelado es la facturación de la renta mensual del plan Tarifario 1 y Speedy 400 Kbps en los recibos de setiembre, octubre y noviembre de 2010.
6. Al respecto, el artículo 24° de la norma de Condiciones de Uso de los servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -en adelante, las Condiciones de Uso-, establece que los conceptos facturables deberán sustentarse en prestaciones efectivamente realizadas.
7. Complementariamente, el artículo 34° de las Condiciones de Uso establece que LA EMPRESA OPERADORA está obligada a cumplir con la prestación del servicio de manera continua e ininterrumpida.
8. Los artículos 35° y 36° de las Condiciones de Uso establecen que a efectos de considerar un descuento en la renta facturada por causas no atribuibles al abonado, debe tenerse en cuenta el momento en que el abonado o usuario haya reportado la ocurrencia de la avería, es decir, será responsabilidad del abonado o usuario comunicar a LA EMPRESA OPERADORA la interrupción y/o problemas de calidad en su servicio.

Renta mensual del plan Tarifario 1

9. Para efectos de analizar si durante el período materia de reclamo se registraron suspensiones y/o averías, es necesario determinar dicho período. En el caso en cuestión, se considerará como tal:
- (i) en el recibo de setiembre de 2010, el periodo del 18 de setiembre de 2010 al 17 de octubre de 2010;
 - (ii) en el recibo de octubre de 2010, el periodo del 18 de octubre de 2010 al 17 de noviembre

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



**EXPEDIENTE N° 00352-2011/TRASU-ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN**

de 2010; y (iii) en el recibo de noviembre de 2010 se ha facturado la renta mensual por el periodo del 18 de noviembre de 2010 al 17 de diciembre de 2010.

- 10. Del análisis de la documentación que obra en el expediente, se advierte que en el documento "Histórico de Cortes y Reconexiones" del servicio telefónico no se registran cortes o suspensiones durante los periodos reclamados.
- 11. LA EMPRESA OPERADORA ha remitido el "Histórico de Averías" del servicio telefónico, en el cual se observa que durante los periodos reclamados se registró la siguiente avería:

Avería	Fecha de reporte	Fecha de liquidación	Observaciones
BAI0687988	06.11.2010 (15:37:08)	06.11.2010 (15:38:59)	Sin mantenimiento

- 12. Al respecto el artículo 37° de las Condiciones de Uso establece que las empresas operadoras no podrán efectuar cobros correspondientes al periodo de duración de la interrupción del servicio cuando éstas sean superior a sesenta (60) minutos consecutivos.
- 13. En tal sentido, atendiendo a que la avería BAI0687988 tuvo una duración menor a lo señalado en el artículo anterior, no corresponde el ajuste de la misma.
- 14. Asimismo, si bien EL RECLAMANTE en su recurso de apelación señala haber registrado la avería SAN0312336, dicha avería corresponde al servicio de Internet y no al servicio telefónico, por lo que no es posible considerar un ajuste en la renta mensual del plan Tarifario 1.
- 15. En consecuencia, de conformidad con los considerandos precedentes y teniendo en cuenta que LA EMPRESA OPERADORA ha elevado los medios probatorios que sustentan su resolución de primera instancia, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para desestimar este extremo del recurso interpuesto, debiendo declararlo infundado.

Speedy 400 Kbps

- 16. Para efectos de analizar si durante el periodo materia de reclamo se registraron suspensiones y/o averías, es necesario determinar dicho periodo. En el caso en cuestión, se considerará como tal: (i) en el recibo de setiembre de 2010, el periodo del 18 de setiembre de 2010 al 17 de octubre de 2010; (ii) en el recibo de octubre de 2010, el periodo del 18 de octubre de 2010 al 17 de noviembre de 2010; y (iii) en el recibo de noviembre de 2010 se ha facturado la renta mensual por el periodo del 18 de noviembre de 2010 al 17 de diciembre de 2010.
- 17. Del análisis de la documentación que obra en el expediente, se advierte que en el documento "Histórico de Cortes" del servicio Speedy no se registran cortes o suspensiones durante el periodo reclamado.
- 18. Por otro lado, del documento "Consulta de Averías" del servicio Speedy, se registran las siguientes avería durante los periodos reclamados:

Avería	Fecha de reporte	Fecha de liquidación	Observaciones
SAN0410794	13.11.2010 (10:46)	15.11.2010 (17:28)	LIDA RAMOS CHAVEZ 27800 rodriguez 61 04 huaman
SAN0423006	23.11.2010 (09:04)	23.11.2010 (10:56)	Select cestadogau, nvl (nenvio, 0) from gt550_datosgau_adsl where nroreport=?
SAN0427518	26.11.2010 (13:34)	02.12.2010 (12:56)	RAMOS CHAVEZ LIDA 20252976 46296 vidal c4 01 tec ronceros



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 00352-2011/TRASU-ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN**

SAN0446097	03.12.2010 (11:19)	03.12.2010 (13:52)	RAMOS CHAVEZ LIDA COR 50622 caballero 04 02 TEC ronceros
------------	-----------------------	-----------------------	---

19. Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA ha señalado en la resolución de primera instancia que la avería SAN0423006 fue de su responsabilidad, por lo ajustó el importe de S/. 59.50.
20. Adicionalmente, indica que las averías SAN0410794, SAN0427518 y SAN0446097 no son de su responsabilidad ya que las mismas se generaron por problemas en el equipo de EL RECLAMANTE; sin embargo, no ha cumplido con remitir los respectivos boletines de reparación que lo respalden.
21. Por otro lado, este Tribunal advierte que LA EMPRESA OPERADORA ha omitido remitir otros probatorios, tales como el "Diagrama de Tráfico" y el "Detalle de Accesos a Internet", que acrediten que, pese a las supuestas averías en el equipo, el servicio Speedy estuvo operativo.
22. Sobre el particular, es preciso señalar que el artículo 24° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones², establece que las resoluciones deberán ser fundamentadas, con indicación expresa de cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten su decisión y de las normas legales aplicadas en la resolución de cada caso.
23. En tal sentido, conforme a los considerandos precedentes y teniendo en cuenta que LA EMPRESA OPERADORA no ha actuado los medios probatorios relevantes aplicables para resolver el reclamo, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para amparar este extremo del recurso interpuesto, debiendo declararlo fundado.
24. Finalmente cabe informar a EL RECLAMANTE que el reporte N° SAN0312336 no corresponde al periodo analizado en el presente procedimiento.

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:

1. Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de la renta mensual del plan Tarifario 1 en los recibos de setiembre, octubre y noviembre de 2010 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 24 de marzo de 2011, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
2. Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la Facturación de la renta mensual del servicio Speedy 400 Kbps en los recibos de setiembre, octubre y noviembre 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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 00352-2011/TRASU-ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN**

favorablemente por este Tribunal y que, por lo tanto, a partir de la notificación de la presente resolución, LA EMPRESA OPERADORA, debe ajustar la facturación, o en su caso, devolver al reclamante el importe correspondiente a los conceptos reclamados, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, Carlos Augusto Echaiz Rodas y María Luisa Egúsquiza Mori.


Galia Mac Kee Briceño
Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo de
Solución de Reclamos de Usuarios

GMKB/lr

