



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
CUS-TRASU 29

**EXPEDIENTE N° 3907-2010/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION**

RESOLUCIÓN: 2

Lima, 15 de septiembre de 2010.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Facturación de renta mensual del paquete Trío en el recibo de mayo de 2010
NUMERO DE RECLAMO	: BRF6658554
CICLO DE FACTURACIÓN	: 18
EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta N° RES-767-R-A-151707-10-P
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: FUNDADO

VISTO: El expediente de la referencia 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 renta mensual del paquete Trío en el recibo de mayo de 2010, indicando desconocer el incremento de S/. 30.00 sobre la misma, ya que habría contratado dicho servicio por S/. 189.00 mensuales. Asimismo, señala no haber sido informado de que ésta era una promoción con una vigencia de 6 meses.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia ha declarado infundado el reclamo, señalando que conforme a las condiciones de afiliación de la promoción DÚO/TRÍO Telefónica, se estableció que el descuento promocional tendría una duración de seis (06) meses.
3. En el recurso de apelación, EL RECLAMANTE manifiesta su disconformidad con la resolución de primera instancia, precisando que:
 - (i) Presentó reclamos por el mismo concepto, por los recibos de setiembre, noviembre y diciembre de 2009, así como los recibos de enero, febrero y marzo de 2010, los cuales fueron declarados fundados.
 - (ii) El reclamo correspondiente al recibo de octubre de 2009 fue declarado fundado por el TRASU.
 - (iii) Cuando contrató el paquete Trío, no se le informó que la contratación del mismo era una promoción con una vigencia de 6 meses.
4. En los descargos, LA EMPRESA OPERADORA reitera lo manifestado en la resolución de primera instancia y, adicionalmente indica lo siguiente:
 - (i) EL RECLAMANTE cuenta con un Paquete Trío (Línea Control al Segundo, Speedy 500 Kbps y Cable Estelar) de S/. 189.00 (inc. IGV) desde el 02.01.2009, precio



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL
GUS-TRASU
FOLIOS
29-V

**EXPEDIENTE N° 3907-2010/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION**

que se ha mantenido hasta cumplirse los 6 meses de promoción; luego de lo cual, dicho paquete tiene un costo S/. 218.99 (Inc. IGV).

- (ii) Este es el noveno reclamo que viene presentando EL RECLAMANTE por el mismo concepto, por lo que tiene conocimiento del incremento del paquete Trío contratado desde que se resolvieron los mismos.

5. Sobre el particular, de la información obrante en el "Histórico de Reclamos" este Tribunal aprecia que en efecto, EL RECLAMANTE registra reclamos anteriores cuestionando el incremento de su servicio Trío, por lo que ante el nuevo reclamado presentado resulta conveniente solicitar información que permita resolver el presente caso.

6. En aplicación del artículo 44° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -la Directiva-, mediante Resolución N° 1 de fecha 10 de agosto de 2010, este Tribunal amplió el plazo para resolver y consideró necesario solicitar a LA EMPRESA OPERADORA que cumpla con elevar el mecanismo de contratación del paquete Trío.

7. Sin embargo, LA EMPRESA OPERADORA mediante carta de fecha 20 de agosto de 2010, informa que procedió a realizar la búsqueda del mecanismo de contratación del paquete Trío sin lograr ubicarlo. En ese sentido, este Tribunal procederá a emitir pronunciamiento en base a la documentación obrante en el expediente.

8. Al respecto, el artículo 24° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones² - 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; y
- (v) Deberán sustentarse en prestaciones efectivamente realizadas.

9. Complementariamente, el artículo 98° de las Condiciones de Uso establece que corresponde a LA EMPRESA OPERADORA la carga de la prueba de la solicitud y/o aceptación de la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones, la modificación de los términos o condiciones de dicha contratación, la contratación de ofertas, descuentos y promociones que requieran aceptación previa, la contratación de servicios suplementarios o adicionales, y otras prestaciones derivadas de dicha norma.

10. Sin embargo, LA EMPRESA OPERADORA ha omitido elevar el mecanismo de contratación del paquete Trío que permita acreditar que EL RECLAMANTE fue informado de las características y restricciones del mismo, entre ellas que la renta mensual de S/. 189.00 era una promoción con una vigencia seis (6) meses.

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

² Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
GUS-TRASU 30

**EXPEDIENTE N° 3907-2010/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION**

11. Adicionalmente, cabe indicar que este Organismo impuso a LA EMPRESA OPERADORA una multa por el incumplimiento de la obligación contenida en el artículo 6 de las Condiciones de Uso, toda vez que la información brindada a través del servicio de información y asistencia (104), resultó contraria a la proporcionada en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT) del OSIPTEL y otros medios de publicidad, dado que se informaba reiteradamente que la tarifa de la promoción Tríos no variaría y se mantendría indefinidamente³.
12. Por las consideraciones expuestas, es oportuno señalar que en el presente caso no resulta de aplicación lo dispuesto por el artículo 12° del Reglamento General de Tarifas debido a que LA EMPRESA OPERADORA no ha realizado ni seguido el procedimiento destinado a realizar un incremento tarifario.
13. En consecuencia, de conformidad con lo señalado en los considerandos precedentes, corresponde declarar **fundado** el presente recurso.

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° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias que aprueba 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 la facturación de renta mensual del paquete Trío en el recibo de mayo 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, 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, Agnes Franco Temple y Carlos Augusto Echaiz Rodas.

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

GMB/MRG

³ Mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 027-2009-CD/OSIPTEL se impuso a Telefónica del Perú S.A.A una multa de 85 UIT por el incumplimiento de la obligación contenida en el artículo 6° de las Condiciones de Uso.

