



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

24

EXPEDIENTE N° 08986-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 31 de mayo de 2017

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Baja injustificada del servicio
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
NÚMERO DE RECLAMO	:	17030473
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/DNC-18440-17
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	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 manifestó su disconformidad con la baja injustificada del servicio, señalando lo siguiente:

- (i) El día 04 de agosto de 2016 se acercó a las oficinas de LA EMPRESA OPERADORA para realizar la suspensión temporal de su servicio.
- (ii) La Asesora C , le informó que no contaba con ninguna deuda pendiente, por lo que la solicitud de suspensión temporal procedía.
- (iii) Se le informó que la suspensión del servicio se ejecutaría el día 04 de setiembre de 2016 hasta el día 03 de enero de 2017.
- (iv) Se le informó que los montos facturables no serían exigibles mientras la suspensión durase, por lo que debía realizar el pago correspondiente al recibo de agosto de 2016 cuando se efectuara la reactivación del servicio.
- (v) Pese a todo ello, se le ha manifestado que la línea se encuentra de baja por deuda, al transcurrir tres meses se ha considerado que se ha producido un "abandono", al no haber realizado el pago del recibo correspondiente al mes de agosto de 2016.

2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:

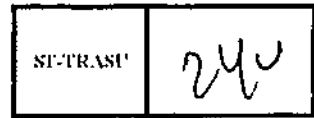
- (i) Emiten pronunciamiento por la línea N°
- (ii) De la revisión del documento "Histórico de pedidos" verifican que hay una solicitud de suspensión temporal del servicio por el periodo comprendido del 04 de setiembre de 2016 hasta el día 03 de enero de 2017.
- (iii) Sin embargo con fecha 29 de agosto de 2016 el servicio registró un bloqueo por cobranza por la omisión del pago del recibo N° T001 (emitido el día 05 de agosto de 2016 y con fecha de vencimiento 22 de agosto de 2016).
- (iv) Al no haber sido abonado el pago correspondiente al recibo de agosto de 2016, se vio interrumpido la suspensión temporal, predominando la suspensión por falta de pago del servicio.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL



EXPEDIENTE N° 08986-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

- (v) La suspensión del servicio se efectuó conforme lo establecido en el artículo 71° del T.U.O. de las Condiciones de Uso.
 - (vi) Conforme al artículo 75° del T.U.O. de las Condiciones de Uso, procedió a realizar el corte del servicio.
3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación en el que manifestó su disconformidad con la Resolución de primera instancia; asimismo reiteró los fundamentos de su reclamo y adicionalmente precisó lo siguiente:
- (i) Se fue de viaje el día 18 de agosto de 2016.
 - (ii) Realizó las acciones que le fueron informadas en el centro de atención.
 - (iii) Se le ha manifestado que la línea se encuentra de baja por el no pago del recibo correspondiente a agosto de 2016.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos reiteró los fundamentos de su Resolución de primera instancia y adicionalmente precisó lo siguiente:
- (i) En aplicación de los artículo 71° y 75° del T.U.O. de las Condiciones de Uso procedió a realizar la baja del servicio al no haberse efectuado el pago correspondiente al recibo de agosto de 2016.
 - (ii) La baja del servicio se efectuó el día 30 de noviembre de 2016.
5. En el presente caso, EL RECLAMANTE ha manifestado que se le informó que el pago correspondiente al recibo de agosto de 2016 lo podía efectuar cuando el servicio fuera reactivado (03 de enero de 2017).
6. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA ha manifestado en su Resolución de primera instancia que procedió con la baja del servicio en aplicación del artículo 75° del TUO de las condiciones de USO, luego de haber procedido con la suspensión del servicio, por no realizar el pago correspondiente del recibo de agosto de 2016.
7. Cabe precisar que en el presente procedimiento no se está en discusión el alcance de la suspensión temporal – ambas partes reconocen la extensión que debió tener la misma – si no si es que se habría cumplido con las formalidades para realizar la baja del servicio por la causal de no pagar un recibo.
8. En tal sentido, considerando lo manifestado por las partes y con la documentación obrante en el expediente este Tribunal procederá a realizar el análisis correspondiente.
9. El artículo 71° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -en adelante, el T.U.O. de las Condiciones de Uso- establece lo siguiente:

///...

Artículo 71.- Supuestos de suspensión del servicio

La empresa operadora únicamente podrá suspender el servicio:

(i) Por mandato judicial;

(ii) Cuando (a) el recibo no es cancelado por el abonado en la fecha de vencimiento y ha transcurrido el periodo de gracia que la empresa operadora hubiere establecido. (...).

Para el servicio telefónico fijo, la empresa operadora sólo podrá suspender el servicio luego de transcurridos quince (15) días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento que figura en el recibo correspondiente. Esta disposición también será aplicable a los servicios que se presten en forma empaquetada o en convergencia que comprendan al servicio de telefonía fija.

...///

¹ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASI

25

EXPEDIENTE N° 08986-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

10. Asimismo, el artículo 75° del T.U.O. de las Condiciones de Uso- establece lo siguiente:

III...

Artículo 75.- Reglas aplicables al corte del servicio

Si transcurriesen veinte (20) días calendario después de la suspensión del servicio por falta de pago y el abonado no cumpliera con su obligación de pago y siempre que no exista reclamo pendiente sobre el monto adeudado, la empresa operadora podrá cortar el servicio del abonado, previa remisión de un aviso mediante documento que deje constancia de la comunicación, con una anticipación no menor de siete (7) días calendario a la fecha de corte.

Dicho aviso previo deberá indicar claramente (i) el monto adeudado, (ii) la tasa de interés aplicable, (iii) el o los recibos no cancelados que originaron la deuda, (iv) la fecha en que se efectuará el corte, (v) de ser el caso, la tarifa que se aplicaría por la reactivación del servicio si se hace efectivo el corte, y (vi) el plazo que tendrá el abonado para cancelar su deuda antes de que se proceda a la baja definitiva del servicio.

La empresa operadora deberá reactivar el servicio cortado cuando se haya efectuado el pago de la totalidad de la suma adeudada y el respectivo interés y, de ser el caso, la tarifa por concepto de reactivación por corte que la empresa operadora aplique. No obstante la empresa operadora podrá decidir reactivar el servicio con un pago parcial de la suma adeudada.

El abonado deberá efectuar el pago correspondiente dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que se haya efectuado el corte. Transcurrido dicho plazo, la empresa operadora podrá dar de baja el servicio.

.../

11. En el presente caso, EL RECLAMANTE ha reconocido que mantenía una deuda con LA EMPRESA OPERADORA respecto al recibo de agosto de 2016, argumentando que se le informó que podía realizar el pago correspondiente con posterioridad – precisó que dicha información fue proporcionada por la asesora el día 04 de agosto de 2016, de manera presencial).
12. Sin embargo sobre dicha afirmación LA EMPRESA OPERADORA ha omitido pronunciarse en su Resolución de primera instancia, siendo que únicamente ha manifestado que el recibo impago de agosto de 2016 originó la suspensión del servicio.
13. Asimismo, a efectos que procediera con el corte del servicio y una posible baja del mismo, correspondía que LA EMPRESA OPERADORA realice una remisión de un aviso mediante documento que deje constancia de la comunicación, con una anticipación no menor de siete (7) días calendario a la fecha de corte; sin embargo de la revisión de la documentación obrante en el expediente se verifica que LA EMPRESA OPERADORA ha omitido adjuntar la referida constancia con la que se acredite que efectivamente procedió a realizar el aviso previo a EL RECLAMANTE.
14. En efecto, cabe indicar que la necesidad de actuación de los diferentes medios probatorios se evalúa en función de la naturaleza del reclamo analizado y de las situaciones cuya probanza sea relevante²; por consiguiente, era necesario que LA EMPRESA OPERADORA acredite que había comunicado previamente a EL RECLAMANTE que procedería a realizar el corte del servicio, conforme está establecido en el artículo 75° del TUO de las Condiciones de Uso, por lo que la omisión detallada en los considerandos anteriores no permite validar las afirmaciones respecto a que se encontraba facultada para realizar el bloqueo del servicio.
15. Por lo tanto, al no haber sido elevadas las pruebas relevantes que sustenten la Resolución de primera instancia, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para amparar el presente recurso, debiendo declararlo fundado; 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

² Según la Relación de Medios Probatorios aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - Aprobado mediante Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

25 ✓

EXPEDIENTE N° 08986-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

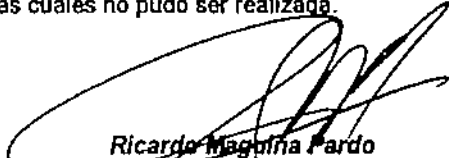
EMPRESA OPERADORA deberá reactivar el servicio . . . , para lo cual deberá considerar que la reactivación del servicio se realizará bajo el mismo número de abonado o en caso que haya sido otorgado a tercera persona deberá reactivar el servicio telefónico bajo otro número, el cual deberá contar con las mismas condiciones en las cuales fue adquirido el servicio en cuestión; así mismo, a efectos de proceder con la reactivación LA EMPRESA OPERADORA deberá informar adecuadamente a EL RECLAMANTE sobre los requisitos que deberán ser subsanados, de ser el caso, y otorgarle las facilidades necesarias.

16. Finalmente, se le informa a EL RECLAMANTE que la presente Resolución no exoneran su responsabilidad de realizar el pago de su servicio; asimismo en caso se haya generado un cobro por penalidad tiene expedito su derecho para interponer el reclamo correspondiente.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL (Reglamento para la 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 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:

1. Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación Interpuesto por EL RECLAMANTE por la baja injustificada del servicio; 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 deberá reactivar el servicio . . . , para lo cual deberá considerar que la reactivación del servicio se realizará bajo el mismo número de abonado o en caso que haya sido otorgado a tercera persona deberá reactivar el servicio telefónico bajo otro número, el cual deberá contar con las mismas condiciones en las cuales fue adquirido el servicio en cuestión; así mismo, a efectos de proceder con la reactivación LA EMPRESA OPERADORA deberá informar adecuadamente a EL RECLAMANTE sobre los requisitos que deberán ser subsanados, de ser el caso, otorgándole las facilidades necesarias.
2. **ORDENAR** a LA EMPRESA OPERADORA que en el plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con acreditar que procedió a realizar la reactivación del servicio o en su defecto especifique las razones por las cuales no pudo ser realizada.


Ricardo Magaña Pardo
Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

AFM