



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL
ST-TRASU

FOLIOS
13

EXPEDIENTE N° 12569-2014/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACION
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

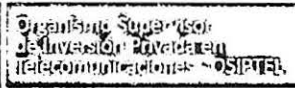
Lima, 09 de septiembre de 2014

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Facturación del cargo fijo y servicio *911 Multiasistencia-AmericanAssinst incluido en el recibo de abril de 2014.
CICLO DE FACTURACIÓN	:	05
EMPRESA OPERADORA	:	TELEFÓNICA MÓVILES S.A.
NÚMERO DE RECLAMO	:	MVF-65-392920-2014 (Ticket: 4EWP)
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	TM-R-F-392920-2014 del 02 de mayo de 2014.
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	IMPROCEDENTE

VISTO: El expediente de la referencia y en atención a la documentación obrante, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución, en los siguientes fundamentos:

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifiesta su disconformidad por la facturación del cargo fijo y servicio *911 Multiasistencia-AmericanAssinst incluido en el recibo de abril de 2014, por el monto de S/. 55.90 nuevos soles, sustentando textualmente su pretensión en lo siguiente:

"Pido por favor un ajuste por única vez de mi deuda, ya que por motivo de enfermedad no use el servicio, y no puedo cumplir con mi obligación. Agradezco se me fidelize por primera vez mi deuda".
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la Resolución de Primera Instancia declara infundado el reclamo presentado, señalando lo siguiente:
 - (i) Del detalle de llamadas se observa que el tráfico facturado fue generado desde el servicio telefónico, sin registrar inconsistencias, teniendo activos todos los servicios.
 - (ii) Asimismo, no se registran cortes y/o averías durante el periodo reclamado que hayan afectado el correcto funcionamiento del servicio.
3. EL RECLAMANTE interpone recurso de reconsideración en el cual indica no reconocer el monto facturado debido a que el equipo celular se encontraba averiado.
4. LA EMPRESA OPERADORA resuelve el recurso de reconsideración declarando infundado y sustentando su decisión en los fundamentos expuestos en la Resolución de Primera Instancia.
5. EL RECLAMANTE en el recurso de apelación reitera lo expuesto en el recurso de reconsideración.
6. En los descargos, LA EMPRESA OPERADORA solicita que se declare improcedente el recurso interpuesto con fecha 04.08.2014, toda vez que el mismo ha sido presentado posterior a los quince (15) días útiles de notificado la resolución que resuelve el recurso de reconsideración.



OSIPTEL
ST-TRASU

FOLIOS
13

EXPEDIENTE N° 12569-2014/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACION
RESOLUCIÓN FINAL

CUESTION PREVIA

7. Es preciso señalar que de acuerdo a la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444- sólo desde que una resolución es debidamente notificada surte efectos para quien va dirigida y, por tanto, le es exigible su cumplimiento. Cabe agregar que el acto de notificación reviste especial importancia, en tanto tiene por objeto poner en conocimiento de los interesados el contenido de las resoluciones administrativas.
8. Asimismo, los artículos 38° y 26° de la Directiva señala que el plazo para resolver y notificar los recursos de reconsideración por facturación es de treinta (30) y diez (10) días hábiles, respectivamente.
9. En atención a ello, habiendo sido presentado el recurso de reconsideración el 16 de junio de 2014, el plazo para expedir la Resolución que da respuesta al recurso venció el 30 de julio de 2014 y el plazo para ser notificado de la misma venció el 13 de agosto de 2014.
10. Sobre el particular, cabe señalar que si bien LA EMPRESA OPERADORA ha elevado el cargo de notificación de la Resolución, que dio respuesta al recurso de reconsideración, debe advertirse que de la revisión de dicho cargo se aprecia que la dirección consignada no es la misma a la señalada por EL RECLAMANTE en el recurso de reconsideración, toda vez que la dirección indicada se ubica en
v la dirección a la cual se notificó fue
lo cual no genera certeza en este Tribunal
que EL RECLAMANTE haya sido correctamente notificado en la dirección señalada por éste.
11. Por tanto, teniendo en cuenta que desde la fecha de presentación del recurso de reconsideración a la fecha de presentación del recurso de apelación¹ no ha transcurrido el plazo de cuarenta (40) días útiles con que cuenta LA EMPRESA OPERADORA para resolver y notificar, corresponde emitir pronunciamiento sobre el caso.

ANALISIS DEL CASO

12. Al respecto, la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones², - en adelante, la Directiva - establece las normas procesales que obligatoriamente deberá aplicar toda empresa operadora que preste uno o más servicios públicos de telecomunicaciones para la atención y solución de los reclamos de usuarios.
5. En línea con lo expuesto, el numera 1 del artículo 18° de la Directiva, establece, que los reclamos por facturación consisten en lo siguiente:

"Montos que figuran en el recibo o comprobante de pago que se reclama y respecto a los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para facturarlos. En el caso de reclamos por facturación de servicios suplementarios o adicionales, el reclamo por facturación incluirá los montos por el concepto reclamado que hubieren sido facturados incluso en recibos anteriores al recibo respecto al cual se presenta el reclamo. No se incluyen dentro de este concepto, aquellas solicitudes destinadas a cuestionar la legalidad de las tarifas aprobadas por OSIPTEL".

(Subrayado agregado)

¹ Del formulario de apelación, obrante a fojas 7, se observa que EL RECLAMANTE presentó el recurso el 04.08.2014.

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

OSIPTEL	FOLIOS
ST-TRASU	M

EXPEDIENTE N° 12569-2014/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACION
RESOLUCIÓN FINAL

13. En el presente caso, si bien EL RECLAMANTE presentó su reclamo por la facturación del cargo fijo y servicio *911 Multiasistencia-AmericanAssinst incluido en el recibo de abril de 2014, por el monto S/. 55.90 nuevos soles, el sustento de su pretensión no está referido al desconocimiento del consumo del servicio o el título por el cual LA EMPRESA OPERADORA ha realizado la facturación cuestionada.
14. En tal sentido, este Tribunal advierte que lo expuesto por EL RECLAMANTE no constituye un argumento válido para cuestionar la facturación del cargo fijo y servicio *911 Multiasistencia-AmericanAssinst incluido en el recibo de abril de 2014. Por lo tanto, corresponde declarar **improcedente** el reclamo, por los fundamentos antes expuestos.
15. Sin perjuicio de lo resuelto, se le informa a EL RECLAMANTE que en caso de contar con problemas de fallas en equipos, podrá dirigir su solicitud al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI³, el cual se encuentra facultado para emitir pronunciamiento sobre dicha pretensión.

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° 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 del 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 **IMPROCEDENTE** el reclamo interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación del cargo fijo y servicio *911 Multiasistencia-AmericanAssinst incluido en el recibo de abril de 2014, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Abgardo José Carlos Aramayo Baella
Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

AAB/IR

³ Teléfono N° 224-7800; página web www.indecopi.gob.pe