



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
GUS-TRASU 17

OSIPTEL FOLIOS
GUS-TRASU

EXPEDIENTE N° 05687-2009/TRASU/GUS-RA
RECURSO DE APELACIÓN

RESOLUCION N° 1

Lima, 12 de enero de 2010.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Cargo fijo del Plan Extremo 60' incluido en el recibo de septiembre de dos mil nueve.
CICLO DE FACTURACIÓN	: 23
EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA MÓVILES S.A.
NUMERO DE RECLAMO	: MBO-338-1312017-2009
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta N° TM-O-1312017-2009
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 del cargo fijo del Plan Extremo 60' incluida en el recibo de septiembre de dos mil nueve, precisando que no se le informó sobre el cambio de la tarifa.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia ha declarado infundado el referido reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) La normatividad vigente referida a tarifas permite la modificación de las mismas, siguiendo los requisitos establecidos por OSIPTEL.
 - (ii) De conformidad con la Resolución N° 060-2000-CD/OSIPTEL, con fecha 15.05.2008 puso en conocimiento público la modificación de las tarifas.
 - (iii) La nueva tarifa Movistar a Movistar es de S/. 0.50, lo que implica que ahora el plan Extremo 60' le otorga 360 minutos libres para realizar llamadas a otros celulares Movistar a nivel nacional, si es que el 100% de las comunicaciones son realizadas a dicho destino.
3. En el recurso de apelación, EL RECLAMANTE precisa que su reclamo se refiere al importe facturado en el recibo de septiembre de dos mil nueve, por el importe de US \$ 62.71 (Inc. IGV), señalando que su plan le otorga 900 minutos para llamadas a Movistar y no fue informado acerca del incremento tarifario.
4. Al respecto, el Reglamento General de Tarifas¹ ha regulado en sus artículos 11° y 12° el procedimiento que LA EMPRESA OPERADORA se encuentra obligada a respetar cuando realice un incremento en las tarifas, el cual consiste en:

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 048-2002-CD/OSIPTEL, modificada en parte mediante Resolución N° 058-2005-CD/OSIPTEL



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 05687-2009/TRASU/GUS-RA
RECURSO DE APELACIÓN**

- (i) Comunicar a OSIPTEL y poner a disposición del público en general, mediante el registro de la información en el Sistema de Información y Registro de Tarifas -SIRT-; y
- (ii) Remitir información a cada abonado, sobre el incremento de la tarifa.
5. Adicionalmente, se precisa que debe entenderse por incremento de tarifa: (a) los aumentos del valor nominal de la tarifa establecida; (b) las restricciones y/o disminuciones en los beneficios contratados, manteniendo el valor nominal de la tarifa establecida; y, (c) los aumentos del valor implícito de la tarifa, cuando se disminuya el valor nominal de la tarifa establecida y al mismo tiempo se restrinja y/o disminuya los beneficios contratados, así como cuando se modifique la tasación o la periodicidad aplicable.
6. Del análisis de la documentación que obra en el expediente², se advierte que LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con elevar el documento que acredite que informó al abonado sobre el incremento de la tarifa del Plan Extremo 60' y sus respectivas modificaciones.
7. En consecuencia, teniendo en cuenta lo señalado, este Tribunal considera que al no haberse acreditado que LA EMPRESA OPERADORA cumplió con informar a EL RECLAMANTE sobre dicho incremento, considera que hay suficientes fundamentos para amparar este extremo del recurso interpuesto, debiendo declararse fundado.
8. Adicionalmente, se informa a EL RECLAMANTE que el artículo 57° de la norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones³ faculta al abonado a resolver unilateralmente el contrato a plazo forzoso cuando LA EMPRESA OPERADORA aplique tarifas distintas a las vigentes al momento de la contratación del servicio, siempre que resulten desfavorables para el abonado; no debiendo efectuar pagos por penalidades o algún otro cobro análogo derivado de la terminación del contrato.
9. Sin perjuicio de ello, cabe informar que LA EMPRESA OPERADORA ha elevado la carta de fecha 24 de noviembre de 2009 dirigida a EL RECLAMANTE, mediante la cual le informa que ha procedido a reconsiderar el reclamo presentado, adjuntando para ello la Nota de Crédito N° 672-0028036 por el importe de US \$ 60.71 con IGV.

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.

² Artículo 20° de la Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

³ 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

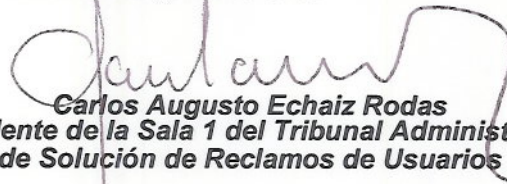
OSIPTEL FOLIOS
GUS-TRASU 18

**EXPEDIENTE N° 05687-2009/TRASU/GUS-RA
RECURSO DE APELACIÓN**

HA RESUELTO:

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación del cargo fijo del Plan Extremo 60' incluida en el recibo de septiembre de dos mil nueve 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 Manuel San Román Benavente, Carlos Augusto Echaiz Rodas y Victoria Morgan Moreno.



Carlos Augusto Echaiz Rodas
Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

CER/LR/ro