

RESOLUCIÓN: 1

EXPEDIENTE N° 12323-2006/TRASU/GUS-RA  
RECURSO DE APELACION

Lima, catorce de noviembre del dos mil seis

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Cargo fijo del Plan Súper Control 55 en el recibo de julio de dos mil seis.
CICLO DE FACTURACIÓN	: 20
EMPRESA OPERADORA	: AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
NUMERO DE RECLAMO	: 0000042652
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta GCC/BOCLG-R-11355-06
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: <b>FUNDADO</b>

**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 Súper Control 55 en el recibo de julio de dos mil seis, toda vez que refiere que el 23.07.2006 solicitó el bloqueo del servicio por robo de equipo, habiendo hecho uso del servicio sólo durante tres días; por lo que sólo deberían facturarle por esos tres días.
2. Por su parte, LA EMPRESA en su resolución de primera instancia, ha denegado el reclamo presentado, sustentando su decisión en lo siguiente:
  - (i) Con fecha 23.07.2006 se registra la solicitud de bloqueo del servicio por robo de equipo, procediéndose a suspender ese mismo día el servicio en atención a la solicitud N° 33048707;
  - (ii) La fecha de emisión del recibo materia de reclamo es el 20.07.2006, fecha en la cual el servicio aún no había sido bloqueado;
  - (iii) Con fecha 20.07.2006, se efectuó la recarga mensual de saldo del Plan Súper Control 55, el cual no es prorrateable;
  - (iv) Teniendo en cuenta que la recarga fue efectuada correctamente en el recibo emitido el 20.07.2006, se generó la obligación de pago;
  - (v) Con fecha 04.08.2006, EL RECLAMANTE presentó la solicitud de cancelación de su línea, manteniendo aún su servicio bloqueado por robo, la cual se hizo efectiva el 19.08.2006 de conformidad con lo establecido en el acuerdo celebrado con LA EMPRESA OPERADORA.
3. Cabe señalar que, EL RECLAMANTE en su recurso de apelación refiere lo siguiente:
  - (i) El servicio telefónico N° 9345-7658 se encontraba en la modalidad Postpago bajo el Plan 90 XL y con fecha 20.07.2006 fue migrado al Plan Control 55;
  - (ii) Tres días después de contar con el nuevo plan, se produjo el robo del equipo celular; por lo que bloqueó su servicio telefónico;

- (iii) Señala que llegó a un acuerdo con LA EMPRESA OPERADORA para cancelar S/. 15.00 nuevos soles por los tres días de uso del servicio; no obstante refiere que debería pagar sólo S/. 10.00 nuevos soles;
- (iv) Solicita que no se le cobre S/. 40.00 nuevos soles, ya que no fue informado debidamente.

4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos manifiesta lo siguiente:

- (i) Que obra en el expediente el histórico de suspensiones y averías, en el cual se registra que el bloqueo por robo se efectuó el día 23.08.2006 de acuerdo a lo solicitado;
- (ii) El resto del período facturado no se registró ninguna suspensión ni avería que haya alterado el normal funcionamiento de su línea;
- (iii) Con relación a la recarga del saldo, precisa que el cliente pertenece al ciclo 20, por lo que el saldo se le abona los días 20 de cada mes, es por ello que el abono se produce el día 20.07.2006;
- (iv) El Cliente cuenta con el Plan Súper Control 55 por el que se le abonan S/. 55.00 nuevos soles mensuales. Dicho saldo no es prorrateable en función a los días en que se tiene el servicio activo, siendo acumulable a recargas futuras;
- (v) Finalmente añade que, mientras el usuario se encuentre en posibilidad de hacer uso del servicio contratado en el momento que lo desee, corresponderá a LA EMPRESA OPERADORA, cobrar el cargo fijo por la prestación del servicio.

5. Al respecto, es preciso señalar que el artículo 51° de la norma de Condiciones de Uso de los servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup>, establece que para el caso de los servicios públicos móviles, en el supuesto de hurto, robo, extravío u otra circunstancia equivalente en que el abonado pierde la posesión del equipo terminal, previa comunicación de éste, LA EMPRESA OPERADORA deberá suspender el servicio, de acuerdo al procedimiento y condiciones que para tal efecto hubiera establecido.

6. Complementariamente, el artículo 52° de la citada norma establece que durante la suspensión del servicio, LA EMPRESA OPERADORA no podrá aplicar cobro alguno por conceptos relacionados con el servicio; sin perjuicio del derecho de cobrar las deudas pendientes.

7. En atención a ello del análisis de la documentación que obra en el expediente<sup>2</sup>, se advierte que en el Printer de Pantalla del Sistema de Interacción de LA EMPRESA OPERADORA, se verifica la solicitud de bloqueo del servicio celular N° 9345-7658 por robo de equipo celular, efectuada el 23.07.2006 a las 19:17:30 horas.

8. Asimismo, en el documento "Histórico de suspensiones", se advierte que el pedido de bloqueo fue ejecutado el 23.07.2006 a las 19:39:48 horas.

9. De otro lado, es preciso señalar que el artículo 24° de la norma antes citada, establece que los conceptos facturables deberán sustentarse en prestaciones efectivamente realizadas.

10. Teniendo en cuenta lo antes señalado, si bien LA EMPRESA OPERADORA señala que una de las características del Plan Súper Control 55 es que el saldo no es prorrateable, este Tribunal considera que dicha característica resulta contradictoria con la disposición de

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

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

la norma señalada en el considerando anterior, en tanto se establece que LA EMPRESA OPERADORA sólo puede facturar por servicios efectivamente prestados.

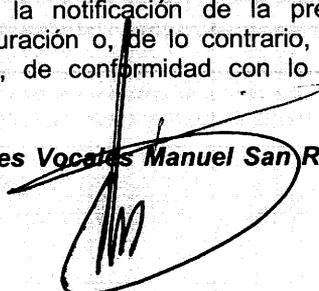
11. En ese orden de ideas, considerando que el abonado solicitó la baja del servicio, cuando el servicio se encontraba bloqueado por robo, no existe posibilidad alguna de usar el saldo acumulado; por tanto LA EMPRESA OPERADORA debe efectuar el cobro sólo por el tráfico realizado.
12. En tal sentido, conforme a los considerandos precedentes y al no haber sido elevadas pruebas relevantes que sustenten la resolución de primera instancia, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para amparar el recurso interpuesto, debiendo LA EMPRESA OPERADORA liquidar tráfico<sup>3</sup>, es decir facturar sólo el tráfico realizado durante el dos tres días en que el servicio se encontró activo.

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 para los procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL 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, así como la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley 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 del cargo fijo del Plan Súper Control 55 en el recibo de julio de dos mil seis y, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente y que, en caso hubiera cancelado el concepto reclamado, 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, Galia Mac Kee Briceño y Agnes Franco Temple.**



**Manuel San Román Benavente**  
**Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios**

<sup>3</sup> Facturar las llamadas a la tarifa dentro del plan.