

RESOLUCIÓN: 1

EXPEDIENTE N° 0257-2009/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION

Lima, diez de febrero de dos mil nueve.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Facturación de cargo fijo en el recibo de noviembre de dos mil ocho.
NUMERO DE RECLAMO	: MBF-100-150473-2008
CICLO DE FACTURACIÓN	: 15
EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA MÓVILES S.A
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: TM-00000122-A-150473-2008
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: INFUNDADO

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

1. En el factur: con la ndo que solicitó la migración al Plan Control 12.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la Resolución de Primera Instancia declara infundado el reclamo debido a que:
 - (i) De acuerdo a su sistema, no se registra solicitud de migración al Plan Control, por lo que solicita a EL RECLAMANTE copia de la solicitud para realizar las verificaciones correspondientes.
 - (ii) El plan con el que cuenta EL RECLAMANTE es el EXTREMO 45', el mismo que tiene las siguientes características:

Plan	CF US\$	MINUTOS llamando al 100% a :				
		Dúo Movistar de cualquier parte del Perú	Movistar en todo el Perú	Fijos Locales	Mundo Movistar	LDI y Otros Celulares Locales
Extremo 45	45	900	270	455	225	200

- (iii) Del Detalle de llamadas se advierte que el servicio se encontraba operativo y sin presentar inconsistencia, verificando que fueron asignados el total de los minutos libres, de acuerdo a lo que le ofrece el plan tarifario.
- (iv) Del Histórico de Cortes, se aprecia que el servicio no habría sido suspendido por concepto alguno durante el periodo de reclamo.
- (v) Del Histórico de Averías se observa que durante el periodo de reclamo no se reportó ninguna avería que pudiera afectar el normal funcionamiento del servicio y/o alterar la facturación.

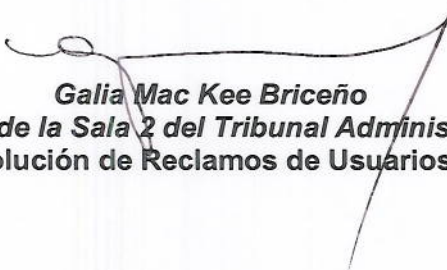

3. En su recurso de apelación EL RECLAMANTE reafirma lo manifestado en su reclamo, reiterando que solicitó la migración al Plan Control 12.
4. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA reitera que, no se registra solicitud de migración al plan control.
5. Al respecto, el artículo 48-C° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias) dispone que la solicitud de migración y su aceptación deberán realizarse utilizando los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.
6. En esa línea, el artículo 96° establece: "Se consideran como mecanismos de contratación a cualquier mecanismo documentado que permita la certeza de la solicitud o aceptación de los actos a los que se refiere el artículo precedente, y particularmente a los siguientes: (i) Cualquier documento escrito; (ii) Reproducción de audio o video; (iii) Medios informáticos, que incluyan la utilización de contraseña o claves secretas que la empresa operadora le hubiere proporcionado previamente al abonado; o, (iv) Marcación para aquellos servicios cuya tarificación sólo se encuentre sujeta al consumo efectivamente realizado.
7. En efecto, teniendo en cuenta que LA EMPRESA OPERADORA sostiene que de la revisión de su sistema, ha constatado que no se registra ninguna solicitud de migración del servicio, EL RECLAMANTE debió acreditar sus afirmaciones al interponer su recurso de apelación adjuntando medio de prueba que permita acreditar la certeza de sus afirmaciones, máxime si de la revisión del Ingreso de registro de bajas obrante a fojas 6, se advierte que no se ha registrado ninguna solicitud de migración del servicio reclamado.
8. En base a lo expuesto, la presente instancia concluye que EL RECLAMANTE no ha presentado prueba alguna, ni ha señalado fecha o algún código, que pueda acreditar la solicitud de migración del servicio; en ese sentido, corresponde declarar infundado el recurso de apelación interpuesto.

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 **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de cargo fijo en el recibo de noviembre del dos mil ocho y, en consecuencia, CONFIRMAR la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido denegada y que, por tanto, tendrá como plazo para cancelar el monto reclamado hasta el 10.03.2009, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, Agnes Franco Temple y Eduardo Díaz Calderón.



Galia Mac Kee Briceño
Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo de
Solución de Reclamos de Usuarios

EDC/GL

