



ST-TRASU	
----------	--

EXPEDIENTE N° 0072119-2017/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

**RESOLUCIÓN: 1**

Lima, 20 de septiembre de 2018

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTO RECLAMADO	:	Cobro del servicio generado por el recibo de junio de 2016 (baja no atendida)
EMPRESA OPERADORA	:	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	17577924
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/DNC-370139-17
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	<b>INFUNDADO</b>

**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 cuestionó el cobro del servicio generado por el recibo de junio de 2016 (baja no atendida), señalando que en el mes de mayo de 2016 solicitó la baja de su servicio; no obstante, recién en julio efectuaron la baja.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA resolvió el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
  - (i) Del Histórico de Suspensiones, Cortes y Reactivaciones verifico que, el servicio no contó con ningún bloqueo o suspensión que altere su funcionamiento.
  - (ii) En el recibo cuestionado facturó el periodo adelantado del servicio 2play, por el periodo comprendido del 11 de junio al 10 de julio de 2016.
  - (iii) Del Histórico de Pedidos verificó que, el servicio no registró ninguna solicitud de baja definitiva durante el periodo cuestionado. Sin embargo, el día 24 de julio de 2016 se generó la solicitud de baja total con interacción N° 23070106.
  - (iv) Ha efectuado un ajuste de S/ 76.28 sin I.G.V.
  - (v) En ese sentido, resolvió:
    - Improcedente, por el importe de S/ 76.28 sin I.G.V.
    - Infundado, por el importe de S/ 24.58 sin I.G.V.
3. EL RECLAMANTE interpuso recurso de apelación, argumentando que antes de mudarse, a mediados de mayo de 2016 se comunicó para generar la cancelación de su servicio.
4. LA EMPRESA OPERADORA remitió sus descargos, ratificando lo expuesto en su resolución de primera instancia; asimismo, señaló que ha efectuado un ajuste en el recibo de junio y julio de 2016 mediante Notas de Crédito N° DAJ1-1925569 y N° DAJ1-3874004.
5. Al respecto, el artículo 31° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup> -en adelante, el T.U.O. de las Condiciones de Uso- señala que la empresa operadora se encuentra prohibida de efectuar cobros que no estén sustentados en prestaciones efectivamente realizadas.
6. Asimismo, el artículo 76° del T.U.O. de las Condiciones de Uso dispone que el contrato de abonado a plazo indeterminado termina por decisión del abonado comunicada, a través de cualquiera de los mecanismos de contratación que hayan sido implementados y utilizados por la empresa operadora, sin necesidad de expresión de causa. Asimismo, dicho artículo establece que el abonado podrá indicar la fecha en la cual terminará el contrato; en caso contrario, éste quedará resuelto automáticamente luego de transcurrido cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva.
7. Del caso en particular, en el recibo cuestionado LA EMPRESA OPERADORA facturó por el servicio el periodo comprendido del 11 de junio al 10 de julio de 2016, siendo así, a fin de resolver el recurso de apelación corresponde determinar si durante la quincena de mayo de 2016, el servicio registró

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

