



RESOLUCIÓN: 1

EXPEDIENTE N° 7780-2006/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION

Lima, ocho de agosto del dos mil seis.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Renta mensual del servicio Speedy en el recibo de marzo del dos mil seis
CICLO DE FACTURACIÓN	: 28.
EMPRESA OPERADORA	: TELEFONICA DEL PERU S.A.A.
NUMERO DE RECLAMO	: BRF5590737
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta RES 767-R-A-029480-06/P
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: FUNDADO

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 manifiesta su disconformidad con la facturación de la renta mensual del servicio Speedy en el recibo de marzo del dos mil seis, indicando que LA EMPRESA OPERADORA no le brinda el servicio Speedy 900 al 100%, en tanto no le proporciona la velocidad contratada.
2. LA EMPRESA OPERADORA en su Resolución de Primera Instancia señala lo siguiente:
 - i) **FUNDADO**: Por los días 07/04/2006 y 08/04/2006 puesto que se registra el reporte de avería N° SAJ0068312. Asimismo, se registra el reporte de avería SAJ0067492 del 06/04/2006 al 07/04/2006, sobre dicha avería señala que no es responsabilidad de la empresa por ser problemas en la PC del cliente – problemas de energía eléctrica.
 - ii) **INFUNDADO**: Por el periodo del 28/03/2006 al 06/04/2006 y del 09/04/2006 al 27/04/2006, en tanto no se registraron reportes de averías o suspensiones que hubieran afectado las conexiones a Internet.
3. Al respecto, EL RECLAMANTE señala encontrarse en desacuerdo con la resolución, indicando que:
 - i) En los meses de marzo, abril y mayo del dos mil seis no contó con la velocidad contratada (Speedy 900), puesto que en dichos meses se caía la línea Speedy y no contaba con un buen servicio.

- ii) El informe técnico de fecha 07/04/2006 precisa que la mala calidad en la prestación del servicio se debe a la distancia de la central.
- iii) En tal sentido, solicita que se rebaje el 50% del costo del servicio Speedy.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos reitera los argumentos de su resolución, precisando que:
- i) La renta mensual del servicio Speedy es una renta que se factura de forma adelantada en los recibos cíclicos, en el presente caso la renta corresponde al periodo comprendido del 28/03/2006 al 27/04/2006.
- ii) Se registran dos reportes averías, siendo éstas:
- SAJ0067492 con fecha de reporte 06/04/2006 a las 16:54 horas y liquidada el día 07/04/2006 a las 14:59 horas, por problemas en la PC del usuario –problemas de energía eléctrica.
 - SAJ0068312 con fecha de reporte 07/04/2006 a las 17:50 horas y liquidada el 08/04/2006 a las 16:24 horas, por no soportar la velocidad contratada.
5. En el caso en cuestión, es preciso señalar que de conformidad con la Consulta de Averías del servicio Speedy, obrante a fojas 05, se observa que EL RECLAMANTE contrató el servicio Speedy 900.
6. Es pertinente indicar que del análisis de la Consulta de Averías mencionado en el considerando anterior, como de la Consulta Individual de Averías Reportadas¹, se aprecia que se registran los siguientes reportes de averías:

Código de Avería	Fecha de reporte	Fecha de liquidación	Observaciones
SAJ0067492	06/04/2006 a las 16:54 horas	07/04/2006 a las 14:59 horas	PBMAS ENERGIA ELECTRICA
SAJ0068312	07/04/2006 a las 17:50 horas	08/04/2006 a las 16:24 horas	PAR NO SOPORTA VELOCIDAD

7. En tal sentido, cabe señalar que de la liquidación de la avería SAJ0068312 se advierte que *“el par no soporta la velocidad contratada”*, lo que supone que EL RECLAMANTE no viene recibiendo el servicio Speedy que contrató, y viene siendo afectado con problemas de calidad.
8. Por lo tanto, de conformidad con los considerandos precedentes corresponde declarar fundado el presente recurso.
9. Finalmente, en el plazo de diez días útiles LA EMPRESA OPERADORA deberá acordar con EL RECLAMANTE la migración del servicio Speedy 900 a una modalidad del servicio Speedy inferior o, en su defecto cambiar el par para garantizar la

¹ Fojas 06 y 07.

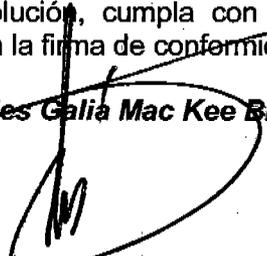
prestación del servicio Speedy 900, elevando al Tribunal copia de la solución dada al problema.

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 y los Lineamientos Resolutivos del Tribunal, así como la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley 27444) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable;

HA RESUELTO:

1. Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de la renta mensual del servicio Speedy en el recibo de marzo del 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, por lo tanto, a partir de la notificación de la presente resolución, LA EMPRESA OPERADORA, debe ajustar la facturación, o en su caso, devolver al reclamante el importe correspondiente a los conceptos reclamados, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
2. Ordenar a LA EMPRESA OPERADORA que un plazo de diez días hábiles contados luego de la notificación de la presente resolución, cumpla con alcanzar la documentación requerida en el considerando nueve, con la firma de conformidad de EL RECLAMANTE.

Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, Manuel San Román Benavente y Agnes Franco Temple.


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

9
GMKB/MR