



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL
ST - TRASU

FOLIOS

64.

**EXPEDIENTE N° 02660-2012/TRASU/ST -RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL**

RESOLUCIÓN: 2

Lima, 26 de junio de 2012

| | |
|---------------------------------|---|
| CONCEPTOS RECLAMADOS | : Renta mensual incluida en los recibos de noviembre y diciembre de 2011. |
| CICLO DE FACTURACIÓN | : 23 |
| EMPRESA OPERADORA | : DIRECTV PERU S.R.L |
| NÚMERO DE RECLAMO | : |
| RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA | : DTV-RCS3680,DTV-RCS3681,DTV-RCS3682,DTV-RCS3683 y DT-3684 |
| 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 relevantes:

1. En el presente caso EL RECLAMANTE cuestiona la facturación incluida en los recibos de noviembre (US \$ 179.85) y diciembre (S/. 345.85) de 2011 por los servicios N° y , precisando lo siguiente:
 - (i) LA EMPRESA OPERADORA le ha venido facturando el monto de S/. 166.15, sin embargo, solo reconoce el monto de S/. 96.18, toda vez que pesar que contrató un plan Full HD ha contado con un plan Mix.
 - (ii) LA EMPRESA OPERADORA ha cambiado su facturación de Dólares Americanos a Nuevos Soles y a un tipo de cambio más alto al que correspondía.

2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia ha denegado el reclamo presentado, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) Comunicó a sus usuarios que partir de enero de 2012, las tarifas se facturarían en Nuevos Soles.
 - (ii) En la cláusula V numeral iii del contrato de prestación de servicio, se establece lo siguiente: *"las tarifas indicadas en la Hoja de Datos de EL CONTRATO son tarifas referenciales razón por la cual DIRECTV se reserva el derecho de modificar o ajustar la tarifa del servicio y/o cualquier otra tarifa. Para tal efecto deberá informar al ABONADO, mediante comunicación remitida con 15 días calendarios de anticipación por cualquiera de los medios usuales de comunicación utilizados por DIRECTV con los ABONADOS, las modificaciones que haya establecido (...)"*
 - (iii) En el caso EL RECLAMANTE no esté de acuerdo con la modificación de moneda puede ejercitar su derecho de solicitar la baja del servicio en cualquier momento.
 - (iv) En el caso de EL RECLAMANTE, de acuerdo al paquete de programación corresponde facturar el monto de S/. 32.99 por cada punto y S/. 164.50 por cinco puntos.

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL**EXPEDIENTE N° 02660-2012/TRASU/ST -RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL**

- (v) En el recibo de enero de 2012 correspondió facturar el monto de S/. 164.50 y no el de S/. 165.15, por lo que se ha procedido con el ajuste de S/. 1.65 en cada una de las cinco cuentas del servicio:
y
 - (vi) Mediante resolución del 25 de marzo de 2012 se declaró fundado el reclamo por la facturación de enero de 2011, en base a los doce días en los que el servicio no se encontró activo, procediéndose al ajuste de US\$ 23.03 en el recibo de mayo de 2011, debido a que el periodo comprendido entre el 7 y 19 de enero de 2011 el servicio no se encontró activo.
 - (vii) El ajuste no corresponde a un reconocimiento de las cuentas contratadas sino a un ajuste de trece días en la facturación de enero de 2012 en los que el servicio no se encontró activo.
 - (viii) En cuanto a la activación del paquete Full HD no existe sustento que permita establecer que dicho ofrecimiento fue realizado por alguno de los agentes autorizados de ventas.
 - (ix) El paquete Full HD solo se ofrece a los clientes residenciales, por lo que siendo que EL RECLAMANTE es una empresa que brinda servicios hoteleros, este cuenta solo con dos opciones: Paquete Estándar Corporativo y Paquete Full Corporativo.
 - (x) El paquete de programación contratado corresponde al Paquete Full Corporativo de acuerdo al contrato de prestación de servicios suscrito el 20 de diciembre de 2012
3. EL RECLAMANTE interpone recurso de apelación, donde manifiesta su disconformidad con la resolución de primera instancia y agrega lo siguiente:
- (i) Al contratar el servicio, personal de LA EMPRESA OPERADORA le ofreció una programación completa full HD de más de 160 canales y dado que se trataba de un servicio para un hotel, le indicaron que por cada punto le cobrarían el monto de US\$ 11.90.
 - (ii) Desde la primera facturación, el servicio era brindado como un Plan Mix de solo 106 canales a pesar, que contrató el plan Full HD.
 - (iii) Recibió la visita de personal técnico de LA EMPRESA OPERADORA, por motivo de sus anteriores reclamos, verificándose que viene contando con sólo 106 canales de los 160 contratados.
 - (iv) LA EMPRESA OPERADORA no ha demostrado que haya contratado otro plan diferente al plan Full HD.
 - (v) El cambio en la moneda de facturación ha sido efectuada sin informarle previamente.
 - (vi) Solicita que LA EMPRESA OPERADORA le brinde una solución consistente alternativamente en: facturación de US\$ 36.47 por el servicio que viene siendo brindado, entrega de la programación completa del servicio Full HD cancelando los US\$ 59.00, o dar de baja el servicio.
4. LA EMPRESA OPERADORA eleva el recurso de apelación y en sus descargos ratifica la resolución de primera instancia agregando lo siguiente:
- (i) EL RECLAMANTE cuestiona el recibo de noviembre de 2011 indicando que se modificó unilateralmente el tipo de moneda, sin previa comunicación.
 - (ii) En el recibo de enero de 2012 se efectuó el cambio de tipo de moneda en la facturación, por lo que los recibos anteriores a éste, fueron emitidos en Dólares Americanos.
 - (iii) Con relación a la facturación de la renta mensual del paquete si bien mediante resolución del 25 de marzo de 2011 se declaró fundado el reclamo por la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL
ST - TRASU

FOLIOS
65.

**EXPEDIENTE N° 02660-2012/TRASU/ST -RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL**

- facturación de enero de 2011, esto se debió a que el servicio no se encontró operando adecuadamente.
- (iv) De acuerdo al Contrato de Prestación de Servicio suscrito el 20 de diciembre de 2010, EL RECLAMANTE contrató el paquete Full Corporativo y no el paquete Full HD, al respecto, el paquete Full Corporativo tenía a la fecha de contratación del servicio una tarifa ascendente a US\$ 11.90 por cada decodificador instalado, tarifa que desde enero de 2012 ha sido modificada.
 - (v) Solicita se tome en consideración el acta de Verificación de Señales del 17 de noviembre de 2011, el cual obra en el Expediente N° 5899-2011/TRASU/RA el cual confirma que EL RECLAMANTE cuenta con 25 decodificadores digitales instalados en su local y que la cantidad de señales brindadas que se pueden visualizar es de 129, conforme se desprende del Contrato de Prestación de Servicios.
5. En aplicación del artículo 44° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -en adelante, la Directiva-, mediante Resolución N° 01 de fecha 24 de mayo de 2012, este Tribunal consideró necesario requerir la siguiente información:
- (i) Solicitar a EL RECLAMANTE que remita la copia del mecanismo de contratación del plan Full HD mediante el cual LA EMPRESA OPERADORA le ofreció 160 canales por el servicio.
 - (ii) Solicitar a LA EMPRESA OPERADORA que remita copia del documento mediante el que habría informado sobre el reajuste de tarifas a soles.
6. No obstante, habiendo transcurrido el plazo, LAS PARTES no han cumplido con remitir la información requerida, por tanto este Tribunal emitirá pronunciamiento sobre la base de la documentación obrante en el expediente.
- 1. Facturación del plan Full HD en los recibos de noviembre y diciembre de 2011**
7. Al respecto, el Código de Protección y Defensa del Consumidor² -en adelante, el Código de Consumo- en el literal b del artículo 1° establece que a efecto de que el consumidor tome una decisión o realice una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicio, es su derecho el acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible.
8. En esa línea, el artículo 6° de la norma Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones³ -en adelante, las Condiciones de Uso- ha establecido que toda persona tiene derecho a recibir la información necesaria para:
- (i) Tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones;
 - (ii) Efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.
9. Asimismo, en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones⁴ - en adelante, las Condiciones de Uso - se precisa que LA

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

² Aprobado mediante Ley N° 29571 publicada en el diario El Peruano el 02 de septiembre de 2010.

³ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

⁴ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



EXPEDIENTE N° 02660-2012/TRASU/ST -RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

EMPRESA OPERADORA está obligada a brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa, entre otros temas, sobre:

- (i) El servicio ofrecido;
- (ii) Las diversas opciones de planes tarifarios;
- (iii) Las características, modalidades y limitaciones del servicio ofrecido.

10. Sobre el particular, es importante señalar que en una relación de consumo, no necesariamente el abonado o usuario tiene a su disposición la información necesaria que le permita adoptar las decisiones más convenientes, pudiendo llegar a generarse consumos que eleven su facturación.
11. En efecto, la desigualdad de información genera problemas de información en sí misma y problemas de idoneidad, los cuales pueden ser considerados como las dos caras de la misma moneda, ya que la idoneidad es la falta de coincidencia entre lo que el usuario espera y lo que realmente recibe. Pero, a su vez, lo que el usuario espera depende de la cantidad y calidad de información que ha recibido.
12. Por ello, la EMPRESA OPERADORA al ser quien cuenta con la fuente de información sobre las características de los servicios que comercializan en el mercado, tiene la obligación de poner a disposición de los usuarios la información mínima de los servicios, para que éstos se encuentren en capacidad de comparar las características y, finalmente, elegir. Puesto de otro modo, la relevancia de la información se determina por el hecho que su omisión hubiera cambiado la decisión del consumidor en su adquisición.
13. En esa línea argumental, la Resolución N° 102-97-TDC de fecha 16 de abril de 1997⁵, fundamenta de manera suficiente el criterio de asimetría de la información, el cual citamos a continuación:
"Como ha señalado la Sala en anteriores oportunidades, la protección al consumidor se basa en la asimetría de información existente entre los proveedores y consumidores. Los problemas que esta legislación especial pretende enfrentar parten de la premisa que una categoría de agentes económicos –los proveedores- se encuentran en una posición ventajosa frente a la otra –los consumidores o usuarios- como resultado de su capacidad para adquirir y procesar información, consecuencia de su experiencia en el mercado y su situación frente al proceso productivo. Quien conduce un proceso productivo y/o de comercialización de bienes y servicios cuenta con la posibilidad de adquirir y utilizar de mejor manera información relevante y con ello, eventualmente, obtener una ventaja que podría ser utilizada en contravención a la Ley. Esto no implica que toda la asimetría de información deba ser corregida por la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI. De hecho, si el mercado funciona adecuadamente, éste puede generar la suficiente cantidad de información relevante para que los agentes económicos tomen decisiones racionales y adecuadamente informadas, sin que sea necesario que desarrollen una capacidad de manejo de información similar a la de los proveedores".
14. Teniendo en cuenta lo señalado, corresponde regular los mecanismos de transmisión y el tipo de información que se brinda a los usuarios, a fin de evitar la asimetría de la información existente en este sistema contractual.
15. Acorde con lo que señala la Doctrina, los principales cauces o las formas en que se proporciona la información al abonado y/o usuario son:
 - (i) La publicidad (en sus diversas formas)⁶;

⁵ Expediente N° 327-96-C.P.C.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL
ST - TRASU

FOLIOS
66

**EXPEDIENTE N° 02660-2012/TRASU/ST -RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL**

- (ii) Las cláusulas en los contratos;
 - (iii) Las comunicaciones posteriores a la contratación, entre otros.
16. En ese sentido, resulta relevante señalar que el mecanismo de contratación es uno de los documentos que acreditaría el cumplimiento de la obligación de informar y, además que la información fue brindada de manera clara, veraz, detallada y precisa. Dicho mecanismo deberá estar debidamente suscrito por las partes cuando se trate de un documento escrito, o constar la aceptación expresa en caso de ser un audio o video, entre otros; debiendo además, cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 96° de las Condiciones de Uso.
17. En este caso en particular, EL RECLAMANTE hace referencia que no se le estaría brindando los 160 canales ofrecidos de acuerdo al Plan Full HD contratado, sino que se le estaría brindado únicamente 106 canales bajo una programación Mix; por su parte, LA EMPRESA OPERADORA alega que EL RECLAMANTE adquirió el paquete de programación Full Corporativo a un costo mensual de US\$ 11.90 por cada punto instalado.
18. Del análisis de la documentación obrante en el expediente, se aprecia que a fojas 20 y 21, obra la "Hoja de Datos N° 030095" del 20 de diciembre de 2010 y su respectivo Anexo, en el que se indican los datos del contratante - *[redacted]* - así como del representante legal *[redacted]* identificado con D.N.I. *[redacted]* apreciándose la firma del mismo a fojas 21 del expediente; verificándose, además, la contratación del paquete "Full Corporativo US\$ 11.90".
19. En cuanto a la características del servicio Full Corporativo US\$ 11.90, cabe indicar que el Reglamento General de Tarifas⁶ - en adelante, el Reglamento- establece que: *"Las empresas operadoras deben comunicar a OSIPTEL y poner a disposición del público en general las tarifas que establezcan para los servicios públicos de telecomunicaciones que prestan y sus respectivas modificaciones, incluyendo las tarifas correspondientes a los planes tarifarios, ofertas, descuentos y promociones, así como las tarifas que se deriven de contratos suscritos en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado. (...)".*
20. La citada norma señala que para el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo anterior, LA EMPRESA OPERADORA deberá registrar la información a través del Sistema de Información y Registro de Tarifas-SIRT.
21. Cabe precisar que el objetivo de esta disposición es garantizar un mecanismo a través del cual los usuarios puedan recibir de LA EMPRESA OPERADORA la información necesaria que les permita tomar sus decisiones o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación o utilización del servicio.
22. En tal sentido, de la información registrada en el SIRT se advierte que LA EMPRESA OPERADORA cumplió con registrar y poner a disposición del público en general la información sobre las características y condiciones del servicio "Full Corporativo US\$ 11.90", entre las que se encuentra la cantidad de canales incluidos en el plan, tal como se indica *"(...) Este paquete ofrece más de 120 canales de audio y video. (...)".*

⁶ La publicación de las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones se rige por lo dispuesto en el Reglamento General de Tarifas aprobado mediante Resolución N° 060-2000-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

⁷ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 02660-2012/TRASU/ST -RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

23. Por otro lado, cabe indicar que este Tribunal considera que la prueba de la existencia de una condición distinta a la normalmente previsible por un consumidor razonable dadas las circunstancias, corresponde al beneficiado por dicha condición en la relación contractual. De esta manera, en caso que el consumidor alegue que el bien o servicio debe tener características superiores a las normalmente previsibles dadas las circunstancias, la carga de la prueba de dicha característica recaerá sobre aquel -es decir, corresponderá al consumidor probar que se le ofreció una promoción adicional o que se le ofrecieron características adicionales o extraordinarias a las normalmente previsibles.
24. Por el contrario, en caso que sea el proveedor el que alegase que el bien o servicio tiene características menores a las previsibles dadas las circunstancias, la carga de probar que tales fueron las condiciones del contrato recaerá en él -es decir, corresponderá al proveedor probar que ofreció condiciones menos beneficiosas a las que normalmente se podían esperar.
25. Teniendo en cuenta lo antes señalado, este Tribunal advierte que la cantidad de canales incluidos en el plan "Full Corporativo US\$ 11.90" corresponde a más de 120 canales y no a los más de 160 canales indicados por EL RECLAMANTE que incluiría el plan Full HD, plan último y/o cantidad de canales, cuyo ofrecimiento o contratación no ha sido acreditado por EL RECLAMANTE a pesar, que este Tribunal le requirió eleve el documento que corrobore sus afirmaciones.
26. Adicionalmente, se aprecia que a fojas 22 a 25 del expediente obra el "Acta de Verificación de Señales" del 17 de noviembre de 2011 se dejó constancia del resultado de la inspección realizada en el domicilio de instalación de los servicios cuestionados - , donde se constató la instalación de 25 decodificadores y que EL RECLAMANTE cuenta con 129 señales correspondientes al paquete Full Corporativo.
27. En atención a ello, al haber sido elevadas las pruebas que sustentan la decisión de LA EMPRESA OPERADORA, corresponde declarar infundado este extremo del recurso de apelación.
28. Finalmente, al haberse acreditado la contratación del paquete Full Corporativo, EL RECLAMANTE en caso de disconformidad con el mismo puede optar por solicitar la baja del servicio.
- II. Cambio de moneda en los recibos de noviembre y diciembre de 2011
29. Al respecto, el Reglamento General define el Régimen Tarifario Supervisado como el siguiente:

Artículo 9.- Regímenes tarifarios

(...)

1. Régimen Tarifario Supervisado: Régimen tarifario bajo el cual las empresas operadoras pueden establecer y modificar libremente las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones que presten, sin estar sujetas a tarifas tope, y determinándolas únicamente de acuerdo a la oferta y la demanda.

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL
ST - TRASU

FOLIOS

67

**EXPEDIENTE N° 02660-2012/TRASU/ST -RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL**

30. Adicionalmente, el artículo 11° del Reglamento establece que se entenderá por incremento de tarifa:
- (i) Los aumentos del valor nominal de la tarifa establecida;
 - (ii) Las restricciones y/o disminuciones en los beneficios contratados, manteniendo el valor nominal de la tarifa establecida; y,
 - (iii) 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.
31. En este sentido, la facultad de las empresas operadoras para realizar este tipo de modificaciones, no emana de una cláusula que estas puedan incluir en sus contratos, sino que proviene de la regulación sectorial, la cual permite que, respecto a los servicios sujetos a régimen supervisado, las empresas modifiquen sus tarifas, incluyendo la variación que cuestiona EL RECLAMANTE.
32. Asimismo, en los artículos 11° y 12° del Reglamento General de Tarifas vigente⁸, se establece que los incrementos de tarifas o rentas fijas periódicas, deberán ser informados por las empresas operadoras a sus abonados al menos tres (3) días calendario antes de la entrada en vigencia de la nueva tarifa, utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de que cada uno de éstos recibió la referida información; salvo los incrementos de tarifas de renta fija vinculados a resoluciones de ajustes de tarifas tope emitidas por OSIPTEL; asimismo, la comunicación remitida a los abonados deberá contener como mínimo: (i) el concepto tarifario; (ii) el valor de la tarifa incluido IGV; (iii) la fecha de entrada en vigencia; y, (iv) periodicidad.
33. De lo anteriormente expuesto se desprende que las empresas pueden modificar las tarifas de los servicios que presten, debiendo sujetarse a lo establecido en las Condiciones de Uso, al respecto, así como a las **obligaciones informativas** contenidas en el citado Reglamento de Tarifas.
34. Con relación a la facturación de noviembre de 2011, de la revisión de dicho recibo, este Tribunal aprecia que LA EMPRESA OPERADORA emitió la facturación en Dólares Americanos y no en Nuevos Soles como indica EL RECLAMANTE.
35. De acuerdo a ello, lo manifestado por EL RECLAMANTE, referente al cambio de facturación en el recibo de noviembre de 2011 no ha quedado acreditado, razón por la cual corresponde declarar infundado el presente extremo del recurso.
36. No obstante, en cuanto a la facturación de diciembre de 2011, del análisis de la documentación que obra en el expediente, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA no ha elevado el documento que acredite que informó al abonado sobre la modificación del tipo de moneda, a pesar, que adicionalmente, este Tribunal requirió documentación al respecto.
37. En consecuencia, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para amparar este extremo del recurso interpuesto, debiendo declararse fundado.

⁸ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL**EXPEDIENTE N° 02660-2012/TRASU/ST -RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL**

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 del 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:

- 1) Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación incluida en los recibos de noviembre (US \$ 179.85) y diciembre (S/. 345.85, aplicando la tarifa en dólares, de conformidad con el segundo sentido resolutivo) de 2011 por los servicios N° y ; y, en consecuencia **CONFIRMAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido denegada por este Tribunal y que, por tanto, tendrá como plazo para cancelar el monto reclamado hasta el 25 de julio de 2012, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes..
- 2) Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación incluida en el recibo de diciembre de dos mil once – moneda de facturación- 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 aplicar a los recibos N° y la tarifa en dólares, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, Ignacio Basombrio Zender y Carlos Silva Cárdenas.

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

GMK/cga