



**EXPEDIENTE N° 4848-2011/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACION**

RESOLUCIÓN: 2

Lima, 20 de septiembre de 2011.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Facturación de la renta mensual y renta fraccionaria del servicio Speedy en el recibo de mayo de 2011
NUMERO DE RECLAMO	: BRF6918783
CICLO DE FACTURACIÓN	: 28
EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: RES-767-R-A-130440-11-P
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: FUNDADO

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 de la renta mensual y renta fraccionaria del servicio Speedy en el recibo de mayo de 2011, indicando que sufrió el hurto de su computadora y LA EMPRESA OPERADORA esté facturando como si el servicio hubiera estado activo. Además, señala que solicitó la suspensión del servicio por tres meses del 13.02.2011 al 12.05.2011.
2. LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia ha declarado infundado el reclamo, sustentando su decisión en lo siguiente:
 - (i) Durante el periodo de la facturación en reclamo del 18.05.2011 al 17.06.2011 el servicio no registra reporte de averías, fallas, caídas del sistema que hayan impedido las conexiones a Internet.
 - (ii) La renta mensual del servicio Speedy se factura en forma adelantada, independientemente de su uso.
 - (iii) Por razones de reconexión del servicio, luego de la suspensión temporal de Speedy, en el recibo reclamado se factura además de la renta regular una renta fraccionaria proporcional, equivalente a los días en que el usuario contó con el servicio por el periodo del 11.05.2011 al 17.06.2011.
3. EL RECLAMANTE en el recurso de apelación manifiesta su desacuerdo con la resolución de primera instancia, indicando que en el mes de febrero de 2011 cuando le robaron la computadora en su domicilio, a través del 104 solicitó la suspensión del servicio por 04 meses.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos reitera los fundamentos de la resolución de primera instancia y agrega que en sus sistemas no se encuentra registrado la suspensión del servicio que indica EL RECLAMANTE, además que no adjuntó documento alguno que confirme su versión.
5. Al respecto, el artículo 44° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -en adelante, las Condiciones de Uso- señala que los abonados tienen

CBT

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL**EXPEDIENTE N° 4848-2011/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACION**

derecho a solicitar a LA EMPRESA OPERADORA, sin costo alguno, la suspensión temporal del servicio por un plazo de hasta dos (2) meses, consecutivos o no, por año; pudiendo LA EMPRESA OPERADORA otorgar un plazo mayor al antes señalado.

6. De la revisión del "Histórico de Cortes" del servicio Speedy se registra una solicitud de suspensión temporal del servicio Speedy, según el siguiente detalle:

Fecha registro	Fecha corte (comercial)	Fecha reconexión (comercial)	Fecha de reconexión(red)
14.02.2011 14:56:45	14.02.2011	11.05.2011	12.05.2011 10:16:01

7. Al respecto, este Tribunal aprecia que LA EMPRESA OPERADORA otorgó un plazo de tres meses de suspensión temporal del servicio Speedy. Sin embargo, EL RECLAMANTE en su recurso de apelación sostiene que vía telefónica en el mes de febrero de 2011 solicitó la suspensión del servicio Speedy por cuatro meses.
8. Por ello, a fin de verificar si LA EMPRESA OPERADORA cumplió con informar al usuario de la fecha cierta de reactivación de su servicio, resulta necesario que LA EMPRESA OPERADORA eleve el mecanismo de solicitud de suspensión temporal del servicio Speedy.
9. 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 Telecomunicaciones², mediante Resolución N° 1 de fecha 25 de agosto de 2011, este Tribunal amplió el plazo para resolver y consideró necesario solicitar a LA EMPRESA OPERADORA que alcance el mecanismo de la solicitud de suspensión del servicio Speedy.
10. No obstante, LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con elevar la información solicitada, por lo que corresponde a este Tribunal emitir pronunciamiento.
11. En el presente caso, si bien LA EMPRESA OPERADORA en uso de sus facultades otorgó la suspensión temporal del servicio con un plazo mayor a dos meses, este Tribunal aprecia que debió cumplir con alcanzar el mecanismo de solicitud de suspensión temporal del servicio Speedy a fin de verificar que EL RECLAMANTE fue correctamente informado de la fecha de reactivación.
12. En efecto, es preciso señalar que el artículo 6° de Condiciones de Uso establece que toda persona tiene derecho a recibir de LA EMPRESA OPERADORA la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.
13. En consecuencia, este Tribunal tiene por cierto lo señalado por EL RECLAMANTE en el sentido que solicitó la suspensión del servicio Speedy por cuatro meses, por lo que corresponde declarar **fundado** el presente recurso.

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

² Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL
ST-77-5

**EXPEDIENTE N° 4848-2011/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACION**

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 **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de la renta mensual y renta fraccionaria del servicio Speedy en el recibo de mayo de 2011 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, 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.

Con la intervención de las señoras Vocales Agnes Franco Temple y María Del Carmen Ortiz Espinoza

Agnes Franco Temple
Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

AFT/MRG