

12



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL ST-TRASU

105 45

EXPEDIENTE N° 04750-2015/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 16 de abril de 2015

RECLAMANTE	:	
SERVICIO TELEFÓNICO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Facturación del cargo fijo y cargo fijo prop voz por reconexión de corte x deuda en el recibo de febrero de 2015
CICLO DE FACTURACIÓN	:	05
EMPRESA OPERADORA	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S A A
CÓDIGO DE RECLAMO	:	MVF-23-408233-2015
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	TM-R-F-408233-2015, del 11 de marzo de 2015
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	FUNDADO

VISTO: El expediente de la referencia y en atención a la documentación obrante, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución, en los siguientes fundamentos

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la facturación del cargo fijo y cargo fijo prop voz por reconexión de corte x deuda, incluido en el recibo de febrero de 2015, señalando que
  - (i) Desde el 23 de febrero de 2015, no contó con el servicio completo debido a la falta de señal para realizar llamadas y acceder al servicio de internet
  - (ii) El servicio se encontró suspendido del 14 al 17 de febrero de 2015
  - (iii) Todos los meses presenta el mismo inconveniente
  - (iv) No cancelará la facturación por no haber contado con el servicio
  
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos
  - (i) En la zona del reclamo la cobertura es óptima para las comunicaciones y conexiones, lo que se corrobora con el tráfico realizado por la línea.
  - (ii) Del Detalle de consumos se observa que el tráfico fue generado desde el equipo celular, sin registrar inconsistencia, contando con todos los servicios activos.
  - (iii) Se entregó los beneficios del plan tarifario vuela S/. 104 90.
  - (iv) Del Histórico de averías se observa que, durante el periodo reclamado, el servicio registró reporte de avería que fue solucionado y declarado improcedente, verificando que no afectó el normal funcionamiento de la línea y no alteró la facturación.
  
3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación en el que precisó lo siguiente
  - (i) Desde noviembre de 2014, cuenta con problemas en el servicio.
  - (ii) En reiteradas oportunidades declararon infundado su reclamo

*Handwritten signatures*

- (iii) En reiteradas oportunidades suspendieron el servicio sin causa justificable.
- (iv) No cancelará la facturación si el servicio no se encuentra activo

4. En los descargos, LA EMPRESA OPERADORA señaló que:

- (i) El servicio se encontró operativo sin registrar suspensiones por deuda (CP) ni cortes por robo (CT) durante el periodo reclamado tal como se verifica en el histórico de cortes del servicio elevado en el expediente
- (ii) Durante el periodo reclamado, se registró reporte de avería con fecha 23 de febrero de 2015, estos fueron declarados improcedentes y no afectaron el normal funcionamiento del servicio.
- (iii) En el detalle de llamadas se aprecia que en el periodo de enero y febrero de 2015, los servicios se encontraron operativos, efectuándose tráfico, realizando y recibiendo llamadas sin registrar inconsistencias, precisándose los días, horas, números de destino y duración de llamadas, consumiendo los minutos libres del plan tarifario con normalidad, habiéndose agotado los mismos con la última llamada.
- (iv) Es responsabilidad de EL RECLAMANTE el uso o no uso de los mismos.
- (v) Las líneas de EL RECLAMANTE cuentan con todos los accesos habilitados para hacer uso de los servicios de mensajes de texto así como servicio de RPM, tal como se aprecia en la Consulta de Servicios Suplementarios y Mantenimiento de Redes, no registrándose reporte de avería con relación a dichos servicios.
- (vi) En lo concerniente al cargo fijo proporcional, corresponde al cargo fijo calculado desde la activación del servicio el día 14 de enero de 2015 hasta el 12 de febrero de 2015
- (vii) Los cargos fueron facturados correctamente, dado que los servicios se encontraron habilitados para hacer uso del mismo.

5. Al respecto, el artículo 31° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones -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. Es preciso señalar que los artículos 45° y 46° del T.U.O. de las Condiciones de Uso establecen que, a efectos de considerar un descuento en la renta facturada por causas no atribuibles al abonado, debe tenerse en cuenta el momento en que el abonado o usuario haya reportado la ocurrencia de la avería; es decir, será responsabilidad del abonado o usuario comunicar a LA EMPRESA OPERADORA la interrupción y/o problemas de calidad en su servicio.

7. Para efectos de analizar si durante el periodo impugnado se registraron interrupciones o suspensiones del servicio, es necesario determinar dicho periodo. En el caso en cuestión, se considerará como tal el periodo del cargo fijo adelantado, del 05 de febrero al 05 de marzo de 2015 y el periodo proporcional, según corresponda

1. Facturación del cargo fijo en el recibo de febrero de 2015.

8. Del análisis de la documentación que obra en el expediente, se advierte que en el documento "Historial de Cortes por Anexo" (foja 5) se encuentra registrado las siguientes suspensiones que afectan el periodo reclamado:

Ejecución Corte	Ejecución reconexión
12.02.2015 (05:47:33 horas)	12.02.2015 (09:00:46 horas)
12.02.2015 (08:01:54 horas)	13.02.2015 (11:54:03 horas)



EXPEDIENTE N° 04750-2015/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

9. Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos ha señalado que el servicio no ha registrado cortes durante el periodo cuestionado, lo cual resulta inconsistente con la información contenida en el documento "Historial de Cortes por Anexo".

10. Asimismo, del "Registro de Reportes" (foja 6), se observan las siguientes averías

Código de Reporte	Fecha de Reporte
MVR-362-372024-2015	23.02.2015 (21:33:48)
MVR-361-434550-2015	05.03.2015 (6:29:45)

11. Con relación a la avería N° MVR-362-372024-2015, LA EMPRESA OPERADORA ha remitido el documento "Consulta de Reporte de Red" (foja 9), en el que se consigna que el servicio "tiene problemas para navegar" confirmando de esta manera, los inconvenientes en el mismo. Por otra parte, con relación a la avería MVR-361-434550-2015, se tiene el documento "Consulta de Reporte de Red" (foja 11) donde se detalla que la cobertura es óptima para la navegación hasta 4G, no obstante ello, LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con elevar el Informe de Operatividad o la prueba técnica de velocidad que permita confirmar que el servicio quedó operativo y que las averías reportadas no son de su responsabilidad

12. Adicionalmente, uno de los medios probatorios que sustenta la Resolución de primera instancia para acreditar la operatividad del servicio es el Detalle de Llamadas (foja 33), sin embargo, en dicho documento se ha registrado consumos recién desde el 03 de marzo de 2014, por lo que no se podría acreditar que el servicio se encontró operativo durante el periodo reclamado

13. En consecuencia, al haberse evidenciado una inconsistencia y al no haber sido elevadas las pruebas suficientes que sustenten la Resolución de primera instancia, este Tribunal considera que hay fundamentos para amparar este extremo del recurso interpuesto, debiendo declararlo fundado

II. Facturación del cargo fijo prop voz por reconexión de corte x deuda en el recibo de febrero de 2015.

14. El artículo 33° del T.U.O. de las Condiciones de Uso establece que, además de lo que se dispone en las normas específicas sobre facturación aprobadas por el OSIPTEL, los conceptos facturables deben estar debidamente diferenciados, indicándose el servicio o cada uno de los servicios prestados, en caso éstos se brinden en forma empaquetada o en convergencia, y el periodo correspondiente.

15. En el caso en particular, debe considerarse que, además del cargo fijo facturado por el periodo del 06 de febrero al 05 de marzo de 2015, LA EMPRESA OPERADORA también ha facturado importes bajo los rubros de "cargo fijo prop" tal y como se aprecia en el siguiente detalle:

conceptos	IMPORTE
1. CARGO FIJO PERIODO (06.02.2015 AL 05.03.2015)	28.50
2. Movivos (Buzón de Voz) (SERVICIO GRATUITO)	.00
3. Cargo Fijo prop voz por Reconex de Corte x (Evo2)	15.93
SUB TOTAL	44.43

*Handwritten signature and initials*



OSIPTEL ST-TRASU	FOLIOS 46
---------------------	--------------

EXPEDIENTE N° 04750-2015/TRASU/ST-RA  
 RECURSO DE APELACIÓN  
 RESOLUCIÓN FINAL

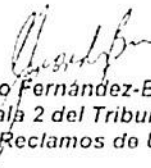
16. Sin embargo, no se cumplió con lo dispuesto en el artículo 33° citado precedentemente, dado que no se consignó el periodo facturado.
17. En efecto, lo señalado no permite establecer a la presente instancia que EL RECLAMANTE pudo acceder a una mejor información y tuvo la posibilidad de formular adecuadamente su reclamo y su derecho a impugnar.
18. En consecuencia, en atención a los argumentos expuestos, corresponde declarar **fundado** este extremo del recurso de apelación.

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° 138-2012-CD/OSIPTEL que aprueba el Texto Único Ordenado de 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 **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación del cargo fijo y cargo fijo prop voz por reconexión de corte x deuda en el recibo de febrero de 2015 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 los señores Vocales Agnes Franco Temple, Carmon Jacqueline Gavelan Díaz y Jorge Alejandro Fernández - Baca Llamosas*

  
 Jorge Alejandro Fernández-Baca Llamosas  
 Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo  
 de Solución de Reclamos de Usuarios

AFT/JEC/RLC.

*Act*