



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL	FOLIOS
ST-TRASU	20

**EXPEDIENTE N° 12386-2013/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL**

**RESOLUCIÓN: 1**

Lima, 06 de agosto de 2013

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Falta de entrega de los recibos correspondientes a los meses de abril y mayo de 2013
CICLO DE FACTURACIÓN	:	09
EMPRESA OPERADORA	:	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
NÚMERO DE RECLAMO	:	13011329
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/BS-726-13, de fecha 12 de junio de 2013
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	<b>FUNDADO</b>

**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 falta de entrega de los recibos N° T001-0112778202 y N° T001-0117214178, correspondiente a los meses de abril y mayo de 2013, respectivamente, señalando que no fueron enviados a su correo electrónico. Agrega que en fecha 07.04.2013 adquirió un módem post pago, no obstante, hasta la fecha no ha recibido ningún recibo al correo consignado.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes argumentos:
  - i. Los recibos fueron entregados en la dirección electrónica jort30@hotmail.com.
  - ii. El recibo de abril de 2013 fue enviado el 12.04.2013.
  - iii. El recibo de mayo de 2013 fue enviado el 13.05.2013.
  - iv. Sin perjuicio de ello, adjunta copia de los recibos reclamados.
3. EL RECLAMANTE interpuso recurso de apelación contra la Resolución de primera instancia, señalando que LA EMPRESA OPERADORA cometió un error al registrar la dirección electrónica, consignando el correo jort30@hotmail.com, mientras que la dirección correcta es jort30@movil.com. Agrega que llamó a LA EMPRESA OPERADORA para corregir el error, no obstante ha pasado un mes y no le ha llegado el recibo.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 12386-2013/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL



4. LA EMPRESA OPERADORA elevó el recurso de apelación junto a sus descargos, donde ratifica la Resolución de primera instancia y señala que se procedió a realizar la validación de los datos del cliente, por lo que actualmente se tiene registrado como correo electrónico el siguiente: [jorp30@hotmail.com](mailto:jorp30@hotmail.com).
5. Al respecto, el artículo 34° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup> -en adelante, TUO de las Condiciones de Uso- establece que:

*"La Empresa Operadora deberá emitir y entregar el recibo correspondiente por los servicios efectivamente prestados. La entrega del recibo deberá ser efectuada por lo menos tres (3) días calendario antes de la fecha de vencimiento del mismo. Dicha entrega deberá realizarse en el domicilio señalado por el abonado. Salvo en los casos siguientes:*

*(...).*

*El recibo también podrá ser remitido utilizando cualquier otro medio alternativo propuesto por la empresa operadora, siempre que cuente con la aceptación expresa del abonado, en cuyo caso dicha entrega deberá realizarse por lo menos tres (03) días calendario antes de la fecha de vencimiento del recibo. (...)"*

6. Asimismo, debe precisarse que el artículo 35° del TUO de las Condiciones de Uso, establece lo siguiente:

*"La empresa operadora tramitará los reclamos por falta de entrega del recibo según el procedimiento establecido en la Directiva de Reclamos. Si la empresa operadora no entregara el recibo o la copia de éste que fuera solicitada, dentro del plazo señalado por la Directiva de Reclamos, y suspende el servicio por falta de pago del mencionado recibo, no podrá aplicar ninguna tarifa por la reactivación del servicio, ni cobrar interés alguno por la demora en el pago. La carga de la prueba sobre la recepción del recibo corresponde a la empresa operadora."*

7. Antes de entrar al análisis de fondo, corresponde señalar que toda vez que EL RECLAMANTE ha indicado en su reclamo que no ha recibido ningún recibo desde que adquirió el módem post pago el día 07.04.2013, este Tribunal emitirá un pronunciamiento únicamente por los recibos N° T001-0112778202 y N° T001-0117214178, correspondiente a los meses de abril y mayo de 2013, toda vez que a la fecha de presentación del reclamo (07.06.2013), el recibo del mes de junio aún se encontraba en plazo para ser notificado (03 días calendario antes del vencimiento del recibo<sup>2</sup>).
8. Asimismo, al amparo de la normativa antes expuesta, es conveniente señalar que en el presente caso EL RECLAMANTE manifestó expresamente su

<sup>1</sup> Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias. Norma vigente en la fecha de emisión del recibo N° T001-86217078.

<sup>2</sup> Fecha de vencimiento del recibo de junio es el 24 de junio de 2013.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL



**EXPEDIENTE N° 12386-2013/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL**

aceptación a que LA EMPRESA OPERADORA le notifique sus recibos telefónicos a su correo electrónico consignado para tal efecto.

9. Al respecto, si bien LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, señalando que ha enviado de forma oportuna los recibos N° T001-0112778202 y N° T001-0117214178, correspondiente a los meses de abril y mayo de 2013, a la dirección electrónica proporcionada por EL RECLAMANTE, advertimos que no ha cumplido con elevar los medios probatorios que acrediten que efectivamente EL RECLAMANTE recibió en su correo electrónico, de forma oportuna, los recibos telefónicos de los meses de abril y mayo de 2013.
10. Sobre el particular, de los hechos expuestos por LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos, el Tribunal advierte que incurrió en un error al registrar la dirección electrónica de EL RECLAMANTE, consignando: jort30@hotmail.com, cuando la dirección electrónica correcta indicada por EL RECLAMANTE es jorp30@hotmail.com.
11. El error advertido fue solucionado por LA EMPRESA OPERADORA, como prueba de ello, eleva a esta instancia, a fojas 8, el documento "Histórico de Reportes, Reclamos y Variaciones" del cual se desprende que ha procedido a actualizar los datos de EL RECLAMANTE, consignado de forma correcta la dirección electrónica a la cual deberá enviar las facturaciones mensuales de EL RECLAMANTE, esto es:
12. Por tanto, considerando que LA EMPRESA OPERADORA incurrió en un error al registrar la dirección electrónica de EL RECLAMANTE y dado que no ha cumplido con elevar medio probatorio alguno con el cual acredite que notificó oportunamente los recibos de abril y mayo de 2013 por el medio (correo electrónico) solicitado por EL RECLAMANTE; por tanto, existen suficientes fundamentos para amparar el presente recurso de apelación, debiendo declararlo **fundado**.
13. En consecuencia, sin perjuicio que LA EMPRESA OPERADORA ha remitido a EL RECLAMANTE copia de los recibos de abril y mayo de 2013, junto a la Resolución de primera instancia, dado que EL RECLAMANTE ha solicitado la entrega de los recibos vía correo electrónico, se ordena a LA EMPRESA OPERADORA que en lo sucesivo proceda a notificar los recibos telefónicos, de forma oportuna, a la dirección electrónica que para tal efecto ha consignado EL RECLAMANTE.
14. Finalmente, cabe informarle a EL RECLAMANTE que la falta de entrega del recibo no lo exime del pago de la facturación correspondiente de manera oportuna.

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 12386-2013/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL**

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 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:**

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la falta de entrega de los recibos N° T001-0112778202 y N° T001-0117214178, correspondiente a los meses de abril y mayo de 2013, respectivamente; y, en consecuencia, **REVOCAR** la Resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

**Ricardo Maguina Pardo**  
**Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo**  
**de Solución de Reclamos de Usuarios**

RMP/RGE/KMY