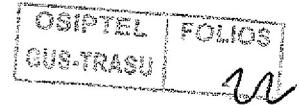




PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL



**EXPEDIENTE N° 5536-2010/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION**

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 12 de octubre de 2010.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Facturación de renta incidencia en el recibo de agosto de 2010
NUMERO DE RECLAMO	: BRF6722402
CICLO DE FACTURACIÓN	: 28
EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: RES-767-R-A-224939-10-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 renta incidencia en el recibo de agosto de 2010, indicando que no se le debió hacer el cobro de exceso de descuento de paquete Dúo aplicado en el recibo de junio de 2010.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia ha declarado infundado el reclamo, señalando que en el recibo de junio de 2010 se procedió a realizar un descuento promocional a favor de EL RECLAMANTE, pese a que dicho ajuste no le correspondía; razón por la cual, se ha trasladado dicho importe al recibo reclamado.
3. En el recurso de apelación, EL RECLAMANTE manifiesta su disconformidad con la resolución de primera instancia, precisando que la oferta del paquete Dúo consistía en que en el primer mes le iban a facturar la suma de S/. 39.00; sin embargo, en el mes de agosto le están facturando la suma de S/. 87.00, aduciendo que no se encuentra afiliado a la oferta indicada.
4. En los descargos, LA EMPRESA OPERADORA indica que por promoción, a EL RECLAMANTE se le ofreció un descuento de S/. 90.00 en la renta de la primera facturación del paquete Dúo, el mismo que se debió aplicar en el recibo de junio de 2010. Sin embargo, por un error en sus sistemas se descontó el importe de S/. 148.74, el mismo que no correspondía; razón por la cual, en el recibo de agosto de 2010 se trasladó dicho importe al recibo telefónico.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTELEXPEDIENTE N° 5536-2010/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION

5. Al respecto, el artículo 24° de las Condiciones de Uso establece que los conceptos facturables se sujetarán a las siguientes reglas:
- (i) Estarán debidamente diferenciados, indicándose el servicio prestado y el período correspondiente;
 - (ii) Permitirán entender la aplicación de las tarifas;
 - (iii) Deberán sustentarse en las tarifas vigentes informadas por la empresa operadora, considerando las ofertas, descuentos y promociones que sean aplicables;
 - (iv) Deberán sustentarse en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación; y
 - (v) Deberán sustentarse en prestaciones efectivamente realizadas.
6. Complementariamente, el artículo 98° de las Condiciones de Uso establece que la carga de la prueba respecto a la solicitud y/o aceptación de la persona natural o jurídica respectiva de algún servicio público de telecomunicaciones o modificación de términos o condiciones de dicha contratación, corresponde a la empresa que brinda dicho servicio.
7. Al efecto, el Tribunal considera que a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto por EL RECLAMANTE, es relevante analizar si, en efecto, LA EMPRESA OPERADORA ha cumplido con el requisito establecido en el artículo citado.
8. No obstante, LA EMPRESA OPERADORA ha omitido elevar el mecanismo de contratación del paquete Dúo, a fin de acreditar que efectivamente le ofreció a EL RECLAMANTE un descuento de S/. 90.00 en la renta de la primera facturación del paquete Dúo y no de S/.148.74.
9. Consecuentemente, LA EMPRESA OPERADORA no se encuentra facultada a cobrar el monto de S/. 87.00 (Inc. IGV) por concepto de exceso de descuento aplicado en el recibo de junio de 2010.
10. Por tanto, de conformidad con lo señalado en los considerandos precedentes, este Tribunal considera 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 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

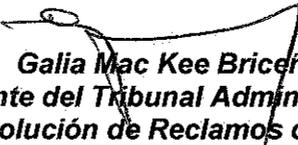


**EXPEDIENTE N° 5536-2010/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION**

HA RESUELTO:

Obv
Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de renta incidencia en el recibo de agosto de 2010 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 Galia Mac Kee Briceño, Agnes Franco Temple y Carlos Augusto Echaiz Rodas.


Galia Mac Kee Briceño
Presidente del Tribunal Administrativo de
Solución de Reclamos de Usuarios

CER/MR

