

RESOLUCIÓN: 1

EXPEDIENTE N° 3779-2006/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION

Lima, veinticinco de abril del dos mil seis.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Renta mensual del servicio Speedy en los recibos de noviembre, diciembre del dos mil cinco y enero de dos mil seis
CICLO DE FACTURACIÓN	: 18
EMPRESA OPERADORA	: TELEFONICA DEL PERU S.A.A.
NUMERO DE RECLAMO	: BRF5545022 BRF5545021 BRF5545034
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta RES 767-R-A-014978-06/P
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: FUNDADO

VISTO : El recurso de apelación 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 mensual del servicio Speedy en los recibos de noviembre y diciembre del dos mil cinco y enero del dos mil seis, toda vez que no ha contado con el servicio de Internet.
2. LA EMPRESA OPERADORA en su Resolución de Primera Instancia señala lo siguiente:
 - i) Con relación al reclamo por el mes de noviembre del dos mil cinco, declara fundado parcial en tanto que durante el periodo de facturación se efectuó un corte del servicio durante los días veintidós, veintitrés y veinticuatro de noviembre del dos mil cinco. En consecuencia, realiza una devolución de S/.10.50 soles correspondientes a los tres días.
 - ii) Con relación al reclamo por el mes de diciembre del dos mil cinco y enero del dos mil seis declara infundado, en tanto durante los periodos de facturación no se registra reporte de fallas, caídas del sistema y/o averías, cortes o suspensiones que hayan impedido sus conexiones a la red de internet.
3. EL RECLAMANTE en su recurso de apelación manifiesta su disconformidad con la resolución de primera instancia, señalando que durante el periodo reclamado no tuvo acceso al servicio de internet por mantener deuda pendiente con la empresa TERRA.
4. En sus descargos, LA EMPRESA OPERADORA reitera los argumentos expuestos en su resolución de primera instancia, afirmando que EL RECLAMANTE no ha precisado códigos de averías que sean de su responsabilidad.
5. De acuerdo a lo expuesto, corresponde a la presente instancia evaluar si resulta correcta la facturación de renta mensual del servicio Speedy, o si corresponde efectuar un descuento en dicha facturación.

RESOLUCIÓN: 1

EXPEDIENTE N° 3779-2006/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION

Lima, veinticinco de abril del dos mil seis.

RECLAMANTE	: ESPINOZA BEDRIÑANA, SUSANA
SERVICIO TELEFÓNICO	: 568-8361
CONCEPTOS RECLAMADOS	: Renta mensual del servicio Speedy en los recibos de noviembre, diciembre del dos mil cinco y enero de dos mil seis
CICLO DE FACTURACIÓN	: 18
EMPRESA OPERADORA	: TELEFONICA DEL PERU S.A.A.
NUMERO DE RECLAMO	: BRF5545022 BRF5545021 BRF5545034
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta RES 767-R-A-014978-06/P
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: FUNDADO

VISTO : El recurso de apelación 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 mensual del servicio Speedy en los recibos de noviembre y diciembre del dos mil cinco y enero del dos mil seis, toda vez que no ha contado con el servicio de Internet.
2. LA EMPRESA OPERADORA en su Resolución de Primera Instancia señala lo siguiente:
 - i) Con relación al reclamo por el mes de noviembre del dos mil cinco, declara fundado parcial en tanto que durante el periodo de facturación se efectuó un corte del servicio durante los días veintidós, veintitrés y veinticuatro de noviembre del dos mil cinco. En consecuencia, realiza una devolución de S/.10.50 soles correspondientes a los tres días.
 - ii) Con relación al reclamo por el mes de diciembre del dos mil cinco y enero del dos mil seis declara infundado, en tanto durante los periodos de facturación no se registra reporte de fallas, caídas del sistema y/o averías, cortes o suspensiones que hayan impedido sus conexiones a la red de internet.
3. EL RECLAMANTE en su recurso de apelación manifiesta su disconformidad con la resolución de primera instancia, señalando que durante el periodo reclamado no tuvo acceso al servicio de internet por mantener deuda pendiente con la empresa TERRA.
4. En sus descargos, LA EMPRESA OPERADORA reitera los argumentos expuestos en su resolución de primera instancia, afirmando que EL RECLAMANTE no ha precisado códigos de averías que sean de su responsabilidad.
5. De acuerdo a lo expuesto, corresponde a la presente instancia evaluar si resulta correcta la facturación de renta mensual del servicio Speedy, o si corresponde efectuar un descuento en dicha facturación.

832



6. Al respecto, cabe indicar que según el recibo materia de reclamo EL RECLAMANTE cuenta con el servicio "speedy sin SVA", en el cual LA EMPRESA OPERADORA brinda el servicio de acceso a Internet y otro operador -en este caso TERRA- brinda y factura servicios informáticos adicionales al acceso a Internet, conforme se detalla en la descripción que aparece en la página web de LA EMPRESA OPERADORA.¹
7. En el caso en cuestión, EL RECLAMANTE manifiesta que no contó con servicio de acceso a internet por deuda con la empresa TERRA, por tanto, este Tribunal considera que LA EMPRESA OPERADORA debió verificar con TERRA si ésta había bloqueado el acceso a Internet del usuario por deuda, y en caso de no haberlo realizado, acreditarlo a este Tribunal.
8. Conforme a los considerandos precedentes, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para amparar el recurso interpuesto, debiendo declararlo fundado.

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 para los procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL que aprueba las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y los Lineamientos Resolutivos del Tribunal, así como la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley 27444) y el Código-Procesal Civil en lo que fuera aplicable;

Handwritten mark

HA RESUELTO:

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de renta mensual del servicio Speedy en los recibos de noviembre, diciembre del dos mil cinco y enero de dos mil seis y, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente 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, Manuel San Román Benavente y Agnes Franco Temple.

Handwritten signature

Manuel San Román Benavente
Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

GMB/MRG

¹ <http://www.telefonica.com.pe/terra/adsl.html>