



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL  
ST-TRASU

FOLIOS  
19



EXPEDIENTE N° 02684-2012/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN

RESOLUCIÓN : 1

Lima, 22 de mayo de 2012

|                                 |                           |
|---------------------------------|---------------------------|
| CONCEPTO RECLAMADO              | : Cobro de penalidad      |
| EMPRESA OPERADORA               | : TELEFÓNICA MÓVILES S.A. |
| CÓDIGO DE RECLAMO               | : MLF-64-51657-2012       |
| RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA | : TM-R-F-51657-2012       |
| RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL         | : IMPROCEDENTE            |

**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 el cobro de penalidad ascendente a S/. 181.70, indicando que canceló el servicio por problemas en el mismo. en su recurso de apelación precisa que solicitó la baja informando al personal de LA EMPRESA OPERADORA que la misma debía ejecutarse luego de haberse cumplido el plazo forzoso.
2. Sin entrar al análisis de fondo, cabe precisar que de conformidad con lo establecido en el artículo 23<sup>o1</sup> de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>2</sup>, y en concordancia con lo establecido en el artículo 18<sup>o3</sup> de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>4</sup>, este Tribunal tiene competencia para emitir pronunciamiento respecto de reclamos referidos a la contratación y/o adquisición de equipos, siempre que el precio de los mismos se encuentre facturado en un recibo de servicio.
3. Sin embargo, en este caso en particular, el cobro ha sido realizado a través de un documento distinto al recibo de servicio, figura en una Boleta Manual, razón

<sup>1</sup> Artículo 23°.- Conceptos facturables

"(...) Los conceptos que podrán ser facturados por la empresa operadora son, de manera taxativa, los siguientes:  
(...) (vi) Pago al contado o financiamiento de equipó terminal y/o alquiler de otros equipos requeridos para la utilización del servicio".

<sup>2</sup> Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

<sup>3</sup> Artículo 18°.- Objeto de reclamo

"(...) Consideráse como problemas susceptibles de reclamo, aquellos que versen sobre las siguientes materias:

1. Facturación: Montos que figuran en el recibo o comprobante de pago que se reclama y respecto de los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para facturarlos. (...)"

<sup>4</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



**EXPEDIENTE N° 02684-2012/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN**

por la que la pretensión de EL RECLAMANTE, no se encuentra comprendida dentro de los supuestos respecto de los cuales, este Tribunal tiene competencia como instancia administrativa.


4. Consecuentemente, la presente instancia no se encuentra habilitada para emitir pronunciamiento con relación a la pretensión de EL RECLAMANTE, por tanto de conformidad con el artículo 427° del Código Procesal Civil deberá declarar improcedente el 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 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 **IMPROCEDENTE** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por el cobro de penalidad, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

**Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, Ignacio Basombrío Zender y Carlos Silva Cárdenas.**

  
**Galia Mac Kee Briceño**  
**Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de**  
**Solución de Reclamos de Usuarios**

GMKB/ir