

390

RESOLUCIÓN: 1

EXPEDIENTE N° 01065-2008/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION

Lima, diecisiete de abril del dos mil ocho.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Facturación incluida en los recibos de abril de dos mil dos, y abril del dos mil cinco a julio del dos mil siete del servicio 433-4945; de marzo de dos mil cinco a julio del dos mil siete del servicio 431-3777; y de abril del dos mil cinco a julio del dos mil siete de los servicios 332-2258 y 330-4120, 330-4125, 332-1012, 330-5234, 332-1161, 332-1313, 330-6666, 423-2440, 331-0878, 423-5556, 330-4042, 423-2317, 330-4103, 423-2840, 330-4104.
NUMERO DE RECLAMO	: 290395-290677
CICLO DE FACTURACIÓN	: 18, 08
EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA EMPRESAS PERÚ S.A.A.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta TE-00001029-A-0192-08.
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: Facturación incluida en el recibo de abril de dos mil dos del servicio 433-4945 : NULO Facturación de marzo, abril y mayo de dos mil cinco del servicio 431-3777; facturación de abril, mayo y junio de dos mil cinco de los servicios 332-2258, 330-4120, 330-4125, 332-1012, 330-5234, 332-1161, 332-1313, 330-6666, 423-2440, 331-0878, 423-5556, 330-4042, 423-2317, 330-4103, 433-4945, 423-2840 y 330-4104: IMPROCEDENTE Facturación de la renta adelantada en el recibo de junio de dos mil cinco del servicio 431-3777 y los recibos de julio de dos mil cinco de los servicios 332-2258, 330-4120, 330-4125, 332-1012, 330-5234, 332-1161, 332-1313, 330-6666, 423-2440, 331-0878, 423-5556, 330-4042, 423-2317, 330-4103, 433-4945, 423-2840 y 330-4104: PARCIALMENTE FUNDADO Facturación de julio a diciembre de dos mil cinco y julio de dos mil siete del servicio 431-3777; facturación de julio a diciembre de dos mil cinco de los servicios 332-2258 y 330-4120; y facturación de julio a diciembre de dos mil cinco y julio de dos mil siete de los servicios 330-4125, 332-1012, 330-5234, 332-1161, 332-1313, 330-6666, 423-2440, 331-0878, 423-5556, 330-4042, 423-2317, 330-4103, 433-4945, 423-2840 y 330-4104: 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:



3670



1. En el presente caso, EL RECLAMANTE cuestiona la facturación incluida en los recibos de marzo del dos mil cinco a julio del dos mil siete, toda vez que:
 - i. Con fecha 15.10.2007, mediante Carta NOT-TELEF-10-07-002212, LA EMPRESA OPERADORA puso en conocimiento el detalle de facturas pendientes de pago por el servicio de telefonía fija, las mismas que nunca fueron notificadas.
 - ii. Al respecto, EL RECLAMANTE indica que con fecha 09.11.1999, la EMPRESA RADIODIFUSORA 1160 S.A., en adelante ER1160 S.A., fue declarada insolvente mediante Resolución N° 3298-1999/CRP-INDECOPI, expedida por la Comisión de Reestructuración Patrimonial del INDECOPI.
 - iii. En aquella oportunidad, la Junta de Acreedores decidió someter a la insolvente a un proceso de reestructuración patrimonial en el plazo de un año, designando a Corporación Peruana de Consultoría S.A. - CORPECON S.A. - como entidad administradora.
 - iv. Con fecha 24.11.2000 la Junta de Acreedores acordó otorgar a la administradora un plazo de 60 días para que adaptara el plan a las observaciones realizadas. Sin embargo el procedimiento de insolvencia de ER1160 S.A. se vio suspendido en aplicación de un Inconstitucional Decreto de Urgencia.
 - v. Con fecha 14.03.2004 mediante Carta Notarial, LA EMPRESA OPERADORA tomó conocimiento de la situación de la empresa y de la falta de representatividad de las personas quienes mediante acuerdos nulos asumieron de facto la administración.
 - vi. Frente a la ilegal suspensión del procedimiento de insolvencia de ER1160 S.A., los acreedores interpusieron una demanda de amparo y otra de impugnación de resolución administrativa, las cuales fueron declaradas fundadas por la Corte Suprema quién ordenó la continuación del procedimiento de insolvencia de ER1160 S.A.
 - vii. El 02.03.2004, la Comisión de Procedimientos Concursales del INDECOPI mediante resolución N° 0578-2004/CCO-ODI-ESN da cumplimiento a lo ordenado por la máxima autoridad judicial y dispuso continuar con la tramitación del procedimiento de insolvencia de la ER1160 S.A..
 - viii. Haciendo caso omiso a los mandatos supremos, una ilegal administración usurpó los locales y la administración de ER1160 S.A. durante varios años, las cuales actuaron sin representación alguna frente a terceros como es el caso de LA EMPRESA OPERADORA.
 - ix. Respecto a las deudas producidas hasta antes del 02.08.2006 y en general toda la deuda indicada en la Carta NOT-TELEF-10-07-002212, no corresponde su pago por originarse en servicios consumidos por personas ajenas a la administración de CORPECON S.A..
 - x. El servicio del cual provienen los cobros que LA EMPRESA OPERADORA pretende imputar debió ser suspendido, en vista de que ER1160 S.A. se encontraba en insolvencia y además como se aprecia, los recibos han estado impagos durante más de tres (3) meses.

2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la Resolución de Primera Instancia declara:
 - i. **Improcedente** el reclamo por los recibos correspondientes al periodo de abril del dos mil dos a julio del dos mil siete, por haber sido presentados fuera de la fecha de plazo para su presentación.
 - ii. **Parcialmente fundado** respecto a las facturas emitidas para el mes de enero del dos mil ocho, toda vez que estos comprobantes no corresponden debido a que los servicios se encuentran suspendidos, razón por la cual han procedido ha realizar el ajuste, como se detalla en el cuadro adjunto:

Servicio	Recibo telefónico	N/C	Monto	Emisión
13322258	0004751578032	1483-63176	S/. 4.52	18/01/2008
13304125	0004751578033	1483-63177	S/. 4.52	18/01/2008
13321012	0004751578034	1483-63178	S/. 4.52	18/01/2008

398

13305234	0004751578035	1483-63179	S/. 4.52	18/01/2008
13321161	0004751578036	1483-63180	S/. 4.52	18/01/2008
13310878	0004751578037	1483-63199	S/. 4.52	18/01/2008
14235566	0004751578038	1483-63181	S/. 4.52	18/01/2008
13304042	0004751578039	1483-63200	S/. 4.52	18/01/2008
13304103	0004751578040	1483-63182	S/. 4.52	18/01/2008
13304104	0004751578042	1483-63183	S/. 4.52	18/01/2008
14334945	0004751578043	1483-63184	S/. 4.52	18/01/2008
13304120	0004751578044	1483-63185	S/. 4.52	18/01/2008

3. Cabe precisar que EL RECLAMANTE en su Recurso de Apelación reitera lo señalado en su reclamo y agrega que la legítima administración pudo acceder en forma real y efectiva a la administración y a las instalaciones de ER1160 S.A. el 02.08.2006 conforme ha quedado demostrado en el acta de entrega correspondiente, en la cual se deja constancia que no se encontró documento alguno que permitiese conocer sobre la existencia de las facturaciones impagas, así como de toda documentación legal y contable. Asimismo, señala que tomó conocimiento de tales facturaciones con la Carta NOT-TELEF-10-07-002212 por tal motivo se interpuso el reclamo dentro de los dos meses de notificada la misma.
4. LA EMPRESA OPERADORA reitera en sus descargos lo señalado en la resolución de primera instancia y agrega:
 - i. EL RECLAMANTE precisa que en su oportunidad comunicaron la situación legal y de insolvencia de su representada, por lo cual desconoce los compromisos asumidos por terceros que usurparon el nombre y la administración de su empresa, pero en nada altera el uso, la facturación y cancelación de los comprobantes por los servicios prestados. Cabe señalar que se considera un recibo del dos mil dos que fue antes de los problemas que manifiesta EL RECLAMANTE.
 - ii. El problema de usurpación generado es un problema de accionistas que debía resolverse al interior de ER1160 S.A. En ese sentido, si EL RECLAMANTE sabía de una usurpación debieron solicitar la baja de los servicios, lo cual no ocurrió, permitiendo que se continúe utilizando dichos servicios.
5. **Respecto al recibo de abril de dos mil dos**, se advierte del reclamo presentado en LA EMPRESA OPERADORA que éste se encuentra referido a los recibos de marzo del dos mil cinco a julio del dos mil siete, sin embargo, en la resolución de primera instancia se ha emitido pronunciamiento por el recibo de abril de dos mil dos.
6. Por tanto, teniendo en cuenta que LA EMPRESA OPERADORA no debió haberse pronunciado en primera instancia con relación al recibo de abril de dos mil dos; este Tribunal debe declarar la nulidad de lo actuado a partir de la resolución de primera instancia con relación a este extremo, en aplicación del inciso 3. del artículo 10° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
7. **Respecto al extremo referido a facturación de marzo, abril y mayo de dos mil cinco del servicio 431-3777; facturación de abril, mayo y junio de dos mil cinco de los servicios 332-2258, 330-4120, 330-4125, 332-1012, 330-5234, 332-1161, 332-1313, 330-6666, 423-2440, 3 31-0878, 423-5556, 330-4042, 423-2317, 330-4103, 433-4945, 423-2840 y 330-4104**, el artículo 30° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ señala que

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

348U



los reclamos por facturación podrán ser presentados hasta dos meses (2) después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene la facturación que se reclama.

- 8. No obstante, los recibos de marzo, abril y mayo de dos mil cinco, referidos al servicio 431-3777, tienen como fecha de vencimiento 30.03.2005, 30.04.2005 y 30.05.2005 respectivamente; asimismo, los recibos de abril, mayo y junio del dos mil cinco, referidos a los servicios 332-2258, 330-4120, 330-4125, 332-1012, 330-5234, 332-1161, 332-1313, 330-6666, 423-2440, 331-0878, 423-5556, 330-4042, 423-2317, 330-4103, 423-2840, 330-4104, 330-4120, tienen como fecha de vencimiento 30.04.2005, 30.05.2005 y 05.06.2005 respectivamente, y conforme se aprecia del formulario de reclamo, éste fue presentado el día 14.12.2007; excediendo los dos meses posteriores al vencimiento.
- 9. Cabe indicar a EL RECLAMANTE que el presente reclamo ha sido analizado como un reclamo por facturación, toda vez que los recibos fueron enviados a la titular - EMPRESA RADIODIFUSORA 1160 - siendo la actual administración quién desconoce el pago, por motivos distintos a la falta de recepción oportuna de los recibos.
- 10. Adicionalmente, de los documentos obrantes en el expediente, no se advierte que se haya solicitado la baja de los servicios reclamados en el momento oportuno.
- 11. En tal sentido, habiéndose formulado el reclamo fuera del plazo máximo previsto por la normativa vigente, debe declararse improcedente este extremo del reclamo, no correspondiendo que este Tribunal Administrativo se pronuncie sobre el fondo del asunto.
- 11. **Respecto a la facturación de la renta adelantada en el recibo de junio de dos mil cinco del servicio 431-377 y los recibos de julio de dos mil cinco de los servicios 332-2258, 330-4120, 330-4125, 332-1012, 330-5234, 332-1161, 332-1313, 330-6666, 423-2440, 331-0878, 423-5556, 330-4042, 423-2317, 330-4103, 433-4945, 423-2840 y 330-4104,** el artículo 51° de la norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones² establece que LA EMPRESA OPERADORA podrá suspender el servicio, entre otras causales, cuando el recibo no es cancelado por el abonado en la fecha de vencimiento. Asimismo, se indica que en cualquier caso, LA EMPRESA OPERADORA, deberá hacer efectiva la suspensión del servicio, transcurridos tres (3) meses de vencido el recibo impago.
- 12. En atención a ello, este Tribunal advierte que en los recibos de junio del dos mil cinco del servicio 431-3777 y los recibos de julio del dos mil cinco de los servicios 332-2258, 330-4120, 330-4125, 332-1012, 330-5234, 332-1161, 332-1313, 330-6666, 423-2440, 331-0878, 423-5556, 330-4042, 423-2317, 330-4103, 433-4945, 423-2840 y 330-4104, se facturan las rentas mensuales adelantadas de dichos servicios; sin embargo, en atención a lo señalado en considerando anterior, correspondía a LA EMPRESA OPERADORA efectuar el corte del servicio 431-3777 el 30.06.2005, y el corte de los servicios 332-2258, 330-4120, 330-4125, 332-1012, 330-5234, 332-1161, 332-1313, 330-6666, 423-2440, 331-0878, 423-5556, 330-4042, 423-2317, 330-4103, 433-4945, 423-2840 y 330-4104 el 30.07.2005, es decir una vez transcurrido los tres meses de vencido el recibo de marzo del dos mil cinco respecto al servicio 431-3777 y los recibos de abril del dos mil cinco en lo que concierne al resto de las líneas reclamadas, los mismos que se encontraban impagos.

y

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

399

13. En consecuencia, corresponde declarar **parcialmente fundado** este extremo del recurso, debiendo la EMPRESA OPERADORA realizar un ajuste en las rentas a partir del 01.07.2005 para la línea 431-3777 y a partir del 31.07.2008 para el resto de líneas reclamadas.
14. Asimismo, con relación al extremo referido a la facturación de julio a diciembre de dos mil cinco y julio de dos mil siete del servicio 431-3777; facturación de julio a diciembre de dos mil cinco de los servicios 332-2258 y 330-4120; y facturación de julio a diciembre de dos mil cinco y julio de dos mil siete de los servicios 330-4125, 332-1012, 330-5234, 332-1161, 332-1313, 330-6666, 423-2440, 331-0878, 423-5556, 330-4042, 423-2317, 330-4103, 433-4945, 423-2840 y 330-4104, es preciso señalar que el artículo 52° de la norma antes citada, establece que por el período de duración de la suspensión del servicio, LA EMPRESA OPERADORA no podrá aplicar cobro alguno por conceptos relacionados con el servicio; sin perjuicio del derecho de cobrar las deudas pendientes.
15. En ese sentido, teniendo en cuenta que LA EMPRESA OPERADORA tiene la obligación de suspender el servicio pasados (3) meses de vencido el recibo impago, cabe señalar que respecto al servicio 431-3777 el recibo impago fue el recibo de marzo del cinco, por tanto el servicio debió ser suspendido el 30.06.2005 y en cuanto a los servicios 332-2258, 330-4120, 330-4125, 332-1012, 330-5234, 332-1161, 332-1313, 330-6666, 423-2440, 331-0878, 423-5556, 330-4042, 423-2317, 330-4103, 433-4945, 423-2840 y 330-4104 los recibos impagos fueron los de abril del cinco, por tanto los servicios debieron ser suspendidos a partir del 30.07.2005; por tal motivo, LA EMPRESA OPERADORA no debió emitir recibo alguno respecto a los servicios señalados desde las fechas señaladas para la suspensión.
16. Por lo tanto, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes y al no haber sido elevadas pruebas relevantes que sustenten la decisión de LA EMPRESA OPERADORA, éste Tribunal considera que corresponde declarar **fundado** este extremo del recurso interpuesto.

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.

HA RESUELTO:

1. Declarar **NULO** el extremo referido el recibo de abril de dos mil dos del servicio 433-4945, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
2. Declarar **IMPROCEDENTE** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de marzo, abril y mayo de dos mil cinco del servicio 431-3777; y facturación de abril, mayo y junio de dos mil cinco de los servicios 332-2258, 330-4120, 330-4125, 332-1012, 330-5234, 332-1161, 332-1313, 330-6666, 423-2440, 331-0878, 423-5556, 330-4042, 423-2317, 330-4103, 433-4945, 423-2840 y 330-4104, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

3990



3. Declarar **PARCIALMENTE FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de la renta adelantada en el recibo de junio de dos mil cinco del servicio 431-3777 y los recibos de julio de dos mil cinco de los servicios 332-2258, 330-4120, 330-4125, 332-1012, 330-5234, 332-1161, 332-1313, 330-6666, 423-2440, 331-0878, 423-5556, 330-4042, 423-2317, 330-4103, 433-4945, 423-2840 y 330-4104 y, en consecuencia, **REVOCAR** en parte la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente y que, en caso hubiera cancelado el concepto reclamado, a partir de la notificación de la presente resolución LA EMPRESA OPERADORA debe ajustar la facturación o, de lo contrario, devolver al reclamante el importe correspondiente a dicho concepto, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

4. Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de julio a diciembre de dos mil cinco y julio de dos mil siete del servicio 431-3777; facturación de julio a diciembre de dos mil cinco de los servicios 332-2258 y 330-4120; y facturación de julio a diciembre de dos mil cinco y julio de dos mil siete de los servicios 330-4125, 332-1012, 330-5234, 332-1161, 332-1313, 330-6666, 423-2440, 331-0878, 423-5556, 330-4042, 423-2317, 330-4103, 433-4945, 423-2840 y 330-4104 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, en caso hubiera cancelado el concepto reclamado, a partir de la notificación de la presente resolución LA EMPRESA OPERADORA debe ajustar la facturación o, de lo contrario, devolver al reclamante el importe correspondiente a dicho concepto, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, Agnes Franco Temple y Eduardo Díaz Calderón.

Galia Mac Kee Briceño
Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo de
Solución de Reclamos de Usuarios

GMKB/GL/Cc