



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU 33



**EXPEDIENTE N° 02549-2012/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN**

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 24 de mayo de 2012

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Facturación de las líneas 998-346603 y 998346674 en el recibo de febrero de 2012 Cargo por reconexión en el recibo de febrero de 2012
NÚMERO DE RECLAMO	: 25939621
CICLO DE FACTURACIÓN	: 15
EMPRESA OPERADORA	: NEXTEL DEL PERÚ S.A.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: SAC-CC/06137-2012
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: INFUNDADO

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. El 29 de febrero de 2012, EL RECLAMANTE manifiesta su disconformidad con la facturación en el recibo de febrero de 2012 (US \$ 95.90 más IGV) referente a los servicios 998346603 y 998346674, así como el cargo por reconexión, indicando que solicitó la suspensión temporal de los mismos y que no está de acuerdo con la reconexión automática o término del periodo de suspensión.
2. LA EMPRESA OPERADORA mediante Resolución N° SAC-CC/06137-2012 de fecha 20 de marzo de 2012 declaró infundado el reclamo, señalando que el 12 de diciembre de 2011 EL RECLAMANTE solicitó la suspensión temporal de los servicios 998346603 y 998346674 por 59 días, siendo los mismos suspendidos el 15 de diciembre de 2011 y reactivados el 12 de febrero de 2012, al haberse cumplido los 59 días. Adjunta a su resolución la solicitud presentada por EL RECLAMANTE, en la que especifica el plazo de suspensión (59 días) y acepta el pago del cargo de reconexión.
3. El 23 de marzo de 2012 EL RECLAMANTE interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° SAC-CC/06137-2012, alegando lo siguiente:
 - (i) No lo llamaron para avisarle que estaban procediendo a reconectar el servicio.
 - (ii) LA EMPRESA OPERADORA no ha enviado los recibos.
 - (iii) No ha utilizado los equipos, por lo que el consumo debe ser cero.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 02549-2012/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN**

4. El 10 de abril de 2012 LA EMPRESA OPERADORA elevó el recurso de apelación interpuesto, junto a sus descargos en los cuales ratifica la Resolución N° SAC-CC/06137-2012.
5. Al respecto, el artículo 24° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ (Condiciones de Uso), establece que los conceptos facturables deberán sustentarse en prestaciones efectivamente realizadas.
6. Asimismo, el artículo 44° de las Condiciones de Uso señala que los abonados tienen derecho de solicitar a la empresa operadora, sin costo alguno, la suspensión temporal del servicio por un plazo de hasta dos (2) meses consecutivos o no, por año de servicio; sin perjuicio de ello, la empresa operadora podrá otorgar un plazo mayor. Igualmente, precisa que al solicitar la suspensión temporal del servicio, el abonado deberá indicar a la empresa operadora, la duración de dicha suspensión, la cual no será menor a quince (15) días calendario. En caso el abonado no señalara el plazo, se entenderá que el plazo solicitado es de dos (2) meses consecutivos.
7. Complementariamente, el artículo 45° de las Condiciones de Uso dispone que la empresa operadora deberá reactivar el servicio suspendido:
 - (i) al vencimiento del plazo de dos (2) meses en caso el abonado no hubiera señalado plazo;
 - (ii) antes de cumplirse dicho plazo en caso de solicitud del abonado, o
 - (iii) al vencimiento del plazo señalado por el abonado.
8. Asimismo, dicho artículo precisa que la empresa operadora podrá aplicar una tarifa por concepto de reactivación.
9. Sobre el particular, cabe indicar que a fojas 5 del expediente obra la carta de fecha 12 de diciembre de 2011, mediante la cual EL RECLAMANTE solicitó a LA EMPRESA OPERADORA la suspensión temporal de los equipos 834*6674 (línea 998346674) y 834*6603 (998346603) por 59 días y acepta el pago de un cargo por reconexión.
10. Efectivamente, dicho documento indica lo siguiente:

*"(...) solicito la suspensión temporal por 59 días, de 02 equipos alquilados de propiedad de NEXTEL N° 834*6674 y N° 834*6603 y aceptamos cancelar el costo de reconexión de \$ 20.00 por cada equipo"*
11. Asimismo, del análisis del "Histórico de Cortes"² del servicio se aprecia que LA EMPRESA OPERADORA efectuó la suspensión de los servicios 998346603 y 998346674 por 59 días, tal como lo solicitó EL RECLAMANTE:

¹ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

² Obrante a fojas 4 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

34

**EXPEDIENTE N° 02549-2012/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN**

Servicio	Suspensión	Reconexión
998346603	15.12.2011	12.02.2012
998346674	15.12.2011	12.02.2012

12. En consecuencia, al haber sido elevadas las pruebas que sustentan la decisión de LA EMPRESA OPERADORA, se acreditan que éstas fueron debidamente actuadas, por lo que se justifica declarar infundado 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 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:

Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de de las líneas 998-346603 y 998346674 en el recibo de febrero de 2012 y cargo por reconexión en el recibo de febrero de 2012 y, en consecuencia, **CONFIRMAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido denegada por este Tribunal y que, por tanto, tendrá como plazo para cancelar el monto reclamado hasta el 21 de junio de 2012, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, Ignacio Basombrio 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

