



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL  
GUS-TRASU

FOLIOS  
14

EXPEDIENTE N° 4314-2010/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 26 de agosto de 2010.

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| CONCEPTOS RECLAMADOS            | : Facturación total incluida en el recibo emitido el 18 de febrero de 2010 |
| NUMERO DE RECLAMO               | : BRF6662020   |
| CICLO DE FACTURACIÓN            | : 18   |
| EMPRESA OPERADORA               | : TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.   |
| RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA | : Carta RES-767-R-A-155887-10-P  |
| RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL         | : <b>FUNDADO</b>   |

**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 total incluida en el recibo emitido el 18 de febrero de 2010, indicando que no contó con el servicio porque fue suspendido por deuda.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia ha declarado improcedente el reclamo por haber sido presentado extemporáneamente.
3. EL RECLAMANTE en el recurso de apelación manifiesta su disconformidad con la resolución de primera instancia, indicando que desde el mes de noviembre de 2009 ya no contaba con el servicio pues fue suspendido por falta de pago, a pesar de ello, se han emitido recibos por los meses de noviembre de 2009 por S/.255.57, diciembre de 2009 por S/.264.18, enero de 2010 por S/.27.27, febrero de 2010 por S/.135.58 y marzo de 2010 por S/.101.92.
4. Sobre el particular, del "Histórico de Cortes y Reconexiones por Deuda" se advierte que el servicio de EL RECLAMANTE registra baja final con fecha 29 de marzo de 2010.
5. Asimismo, de la información obrante en el expediente, específicamente del "Histórico del Estado de Cuenta (Pagos y Deuda) se aprecia que EL RECLAMANTE registra deuda pendiente por los recibos emitidos en los meses de octubre de 2009, noviembre de 2009 y diciembre de 2009, enero de 2010, febrero de 2010 y marzo de 2010.
6. Al respecto, cabe señalar que en el literal (ii) del artículo 51° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup> se dispone que "La empresa operadora podrá suspender el servicio cuando el recibo no es cancelado por el abonado en la fecha de vencimiento y ha transcurrido el período de gracia que la empresa operadora hubiere

<sup>1</sup> Aprobadas por la Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y modificatorias.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL  
GUS-TRASU

FOLIOS

16

**EXPEDIENTE N° 4314-2010/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION**

*establecido (...). En cualquier caso, la empresa operadora, deberá hacer efectiva la suspensión del servicio, transcurridos tres (3) meses de vencido el recibo impago".*

7. En tal sentido, teniendo en cuenta que de la información obrante en el "Histórico del Estado de Cuenta (Pagos y Deuda) del servicio telefónico, este Tribunal aprecia que el recibo de octubre de 2009 tuvo como fecha de vencimiento el 30 de octubre de 2009, LA EMPRESA OPERADORA debió suspender el servicio materia de reclamo el 30 de enero de 2010 por la falta de pago del mencionado recibo y, por ende, no emitir facturación alguna posterior a dicha fecha.
8. Por tanto, conforme a los considerandos precedentes, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para 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.

**HA RESUELTO:**

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación total incluida en el recibo emitido el 18 de febrero 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 Eduardo Díaz Calderón.**

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

GMB/MRG