



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL



EXPEDIENTE N° 17570-2013/TRASU/ST -RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 24 de octubre de 2013

RECLAMANTE	:	
SERVICIO TELEFÓNICO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Facturación de la renta mensual del servicio Trío fijo (Línea Premium Plana 69, Movistar Speedy 2M+5email+Ta15% y Movistar TV Estelar) incluida en el recibo de julio de 2013.
CICLO DE FACTURACIÓN	:	28
EMPRESA OPERADORA	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	BRF7616885
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	RES-767-R-A-189741-13-P
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	<b>FUNDADO</b>

**VISTO:** El expediente de la referencia y en atención a la documentación obrante, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución, en los siguientes fundamentos:

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la facturación de la renta mensual del servicio Trío fijo (Línea Premium Plana 69, Movistar Speedy 2M+5email+Ta15% y Movistar TV Estelar) incluida en el recibo de julio de 2013, señalando que el día 27 de mayo de 2013 le ofrecieron pagar el monto de S/.189.00.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en que el descuento promocional ofrecido se aplicó por el periodo de tiempo pactado, lo cual se vio reflejado en los recibos telefónicos.
3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación en el que reiteró que con fecha 27 de mayo de 2013 solicitó migrar a un paquete de S/. 189.00.
4. LA EMPRESA OPERADORA remitió sus descargos y refirió que el recurso de apelación ha sido interpuesto extemporáneamente por exceder el plazo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución de primera instancia, tal y como lo establece la Directiva de Reclamos.

**I. Cuestión Previa:**

5. Al respecto, es preciso señalar que de acuerdo a la Ley del Procedimiento Administrativo General -Ley N° 27444- sólo desde que una resolución es debidamente notificada surte efectos para quien va dirigida y, por tanto, le es exigible su cumplimiento. Cabe agregar que el acto de notificación reviste especial importancia, en tanto tiene por objeto poner en conocimiento de los interesados el contenido de las resoluciones administrativas.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 17570-2013/TRASU/ST -RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

6. Asimismo, los artículos 38° y 26° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en adelante la Directiva, que el plazo para resolver y notificar los reclamos es de treinta (30) y diez (10) días hábiles, respectivamente. Vencido este plazo sin que LA EMPRESA OPERADORA se hubiere pronunciado sobre el objeto de reclamo, resulta de aplicación el silencio administrativo positivo, esto es, que EL RECLAMANTE deberá considerar aceptado su reclamo.
7. En atención a ello, habiendo sido presentado el reclamo el 14 de agosto de 2013, el plazo para expedir resolución en primera instancia vencía 26 de septiembre de 2013 y el plazo para ser notificado de la misma vencía el 14 de octubre de 2013.
8. Sin entrar al análisis de fondo del caso, este Tribunal advierte que LA EMPRESA OPERADORA ha resuelto el reclamo N° BR7616885 mediante la resolución N° RES-767-R-A-189741-13-P del 16 de agosto de 2013; sin embargo, de la revisión del cargo de notificación se aprecia que contiene información inconsistente, toda vez que en el rubro de "características del inmueble" se ha consignado el inmueble colindante izquierdo N° 161, siendo el domicilio de EL RECLAMANTE el N° 161, por lo que no es posible identificar el inmueble correcto, lo cual no genera certeza que EL RECLAMANTE haya sido correctamente notificado en su domicilio.
9. Por esta razón, no es posible convalidar dicho cargo de notificación, ni determinar la extemporaneidad del recurso de apelación interpuesto por EL RECLAMANTE. En consecuencia, corresponde a este Tribunal emitir pronunciamiento sobre el fondo del asunto.

II. **Análisis de la cuestión controvertida:**

• **Motivación de la resolución**

10. El artículo 24° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup>, establece que las resoluciones deberán ser fundamentadas, con indicación expresa de cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten su decisión y de las normas legales aplicadas en la resolución de cada caso.
11. Sobre el particular, este Tribunal aprecia que la resolución de primera instancia emitida por LA EMPRESA OPERADORA no ha sido debidamente motivada, ya que si bien LA EMPRESA OPERADORA señala que el descuento promocional ofrecido se aplicó por el periodo de tiempo pactado, no precisa en qué fecha fue ofrecido, cuál fue el precio pactado y por cuánto tiempo se aplicaría el descuento, de modo que permita establecer a la presente instancia que EL RECLAMANTE tuvo la posibilidad de formular adecuadamente su derecho a impugnar.

• **Información brindada por LA EMPRESA OPERADORA**

12. En lo que respecta a la información brindada por LA EMPRESA OPERADORA, el Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>2</sup> -en adelante, el Código de Consumo- en el literal b del artículo 1° establece que, a efecto de que el consumidor tome una decisión o realice una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como

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

<sup>2</sup> Aprobado mediante Ley N° 29571 publicada en el diario El Peruano el 02 de septiembre de 2010.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 17570-2013/TRASU/ST -RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios, es su derecho el acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible.

13. Complementariamente, el artículo 6° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>3</sup> –en adelante, el T.U.O. de las Condiciones de Uso- establece que toda persona tiene derecho a recibir de LA EMPRESA OPERADORA la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios. De igual forma, el artículo 120° de la citada norma indica que la carga de la prueba de la solicitud y/o aceptación de la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones, la modificación de los términos o condiciones de dicha contratación, contratación de ofertas, descuentos y promociones que requieran aceptación previa, contratación de servicios suplementarios o adicionales; y otras prestaciones derivadas de dicha norma, corresponde a la empresa operadora.
14. El objetivo de estas disposiciones es garantizar que los usuarios reciban de LA EMPRESA OPERADORA toda la información necesaria que les permita tomar decisiones o realizar una elección informada en la contratación o utilización del servicio.
15. En tal sentido, el Tribunal considera que, a fin de resolver el presente recurso es relevante analizar el mecanismo a través del cual se realizó el ofrecimiento de fecha 27 de mayo de 2013 que alega EL RECLAMANTE y que figura en el Histórico de Peticiones, ofrecimiento que LA EMPRESA OPERADORA no desconoce, sino que indica que fue aplicado correctamente.
16. De esta manera podrá verificar si LA EMPRESA OPERADORA cumplió con su obligación de brindar la información necesaria relacionada con las condiciones del servicio contratado y además si correspondía aplicar la tarifa de S/. 189.00.
17. Del análisis de la información obrante en el expediente se verifica que a pesar de que LA EMPRESA OPERADORA tiene la carga de la prueba respecto a la contratación o modificación de los servicios públicos de telecomunicaciones, no ha cumplido con elevar el mecanismo mencionado precedentemente, no siendo posible verificar bajo qué condiciones se contrató el servicio.
18. En consecuencia, al no ser posible descartar las afirmaciones de EL RECLAMANTE y al no haberse elevado el medio de prueba que sustente la resolución de primera instancia, corresponde 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° 138-2012-CD/OSIPTEL que aprueba el Texto Único Ordenado de 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.

<sup>3</sup> Aprobada mediante resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

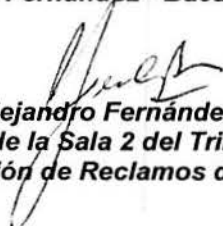
Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 17570-2013/TRASU/ST -RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

**HA RESUELTO:**

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de la renta mensual del servicio Trío fijo (Línea Premium Plana 69, Movistar Speedy 2M+5email+Ta15% y Movistar TV Estelar) incluida en el recibo de julio de 2013 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 Agnes Franco Temple, Carmen Jacqueline Gavelan Díaz y Jorge Alejandro Fernández - Baca Llamosas*

  
**Jorge Alejandro Fernández-Baca Llamosas**  
**Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo**  
**de Solución de Reclamos de Usuarios**

CJG/ARC/RRB