

RESOLUCIÓN: 1

EXPEDIENTE N° 782-2007/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION

Lima, uno de febrero de dos mil siete.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Rentas fraccionaria y mensual del servicio Speedy en el recibo de octubre del dos mil seis.
NUMERO DE RECLAMO	: BRF5708178
CICLO DE FACTURACIÓN	: 28
EMPRESA OPERADORA	: TELEFONICA DEL PERU S.A.A.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta RES-767-R-A-066830-06-P
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: FUNDADO

VISTO : El recurso de apelación 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 de la renta mensual y fraccionaria del servicio Speedy 900 incluida en el recibo de octubre de dos mil seis, toda vez que no aceptó el cambio de velocidad del servicio Speedy 600 al servicio Speedy 900.
2. Por su parte LA EMPRESA OPERADORA en su resolución de primera instancia, ha denegado el reclamo presentado, sustentando su decisión en que:
 - (i) Se reporta en los registros el pedido de cambio de velocidad del servicio Speedy 600 a 900, el mismo que fue ejecutado el 26.10.2006;
 - (ii) La renta Speedy del 26.10.2006 al 27.10.2006 corresponde a los días de renta proporcional por la puesta en operación del nuevo servicio, contados desde la fecha de activación hasta un día antes de la emisión del siguiente recibo.
3. Cabe precisar que, EL RECLAMANTE en su recurso de apelación señala no estar de acuerdo con la resolución de primera instancia, refiriendo que:
 - (i) El titular del servicio es el señor Amulfo Acuña Apaza quien suscribe el presente recurso y no la señora Martha Paz Moreno a quien no conoce;
 - (iii) No realizó ningún contrato, ya sea vía telefónica o personal para solicitar el incremento de ancho de banda del servicio Speedy asignado al servicio telefónico N° 084-234288.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos reitera lo señalado en la resolución de primera instancia.
5. Al respecto, cabe precisar que de acuerdo con lo establecido en el artículo 98° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas por Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL, la carga de la prueba respecto a la solicitud y/o aceptación de la persona natural o jurídica respectiva de algún servicio público de

13/06/14



telecomunicaciones o modificación de términos o condiciones de dicha contratación, corresponde a la empresa que brinda dicho servicio.

6. De lo expuesto, se advierte que la solicitud de migración del servicio Speedy 600 al servicio Speedy 900 referida por EL RECLAMANTE, se realizó por vía telefónica, cumpliendo LA EMPRESA OPERADORA con elevar la grabación de voz; la misma que permite determinar que la señora Martha Paz Moreno aceptó dicha migración.
7. No obstante, LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con acreditar que la señora Martha Paz Moreno contaba con poder de representación del señor Arnulfo Acuña Apaza, titular del servicio telefónico, para solicitar la migración al servicio Speedy 900.
8. En consecuencia, conforme a los considerandos precedentes y al no haber sido elevadas pruebas relevantes que sustenten la resolución de primera instancia, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para amparar el recurso interpuesto, debiendo declararlo fundado; motivo por el cual, LA EMPRESA OPERADORA deberá facturar la renta fraccionaria y mensual correspondiente al servicio Speedy 600.

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 (Directiva que establece las normas aplicables para los procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones), y los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL.

HA RESUELTO:

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de rentas fraccionaria y mensual del servicio Speedy en el recibo de octubre del dos mil seis 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 Manuel San Román Benavente, Galia Mac Kee Briceño y Agnes Franco Temple.

Manuel San Román Benavente
Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

GMKB/CM