

RESOLUCIÓN: 1

EXPEDIENTE N° 1355-2007/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION

Lima, trece de febrero del dos mil siete.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Facturación de la renta mensual Speedy en el recibo de noviembre del dos mil seis.
CICLO DE FACTURACIÓN	: 18
EMPRESA OPERADORA	: TELEFONICA DEL PERU S.A.A.
NUMERO DE RECLAMO	: BRF5723233
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta RES-767-R-A-001542-07-P
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: INFUNDADO

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 cuestiona la facturación de la renta mensual Speedy incluida en el recibo de noviembre del dos mil seis, señalando que solicitó la baja del servicio; asimismo, señala que el titular falleció.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declara infundado el reclamo, señalando que no se registra solicitud alguna de baja del servicio Speedy; cabe indicar que lo se registra es una solicitud de suspensión temporal por un periodo de dos meses solicitado el cinco de septiembre del dos mil seis.
3. Con relación a la suspensión temporal del servicio, cabe indicar que según el artículo 44° de la Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL que aprueba las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones –en adelante las Condiciones de Uso-, 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; pudiendo EMPRESA OPERADORA otorgar un plazo mayor al antes señalado.
4. De otro lado, el artículo 45° de la referida norma señala que, LA EMPRESA OPERADORA, deberá reactivar el servicio suspendido al vencimiento del plazo señalado por el abonado o usuario, o antes de cumplirse dicho plazo en caso de mediar solicitud del abonado o del usuario que solicitó la suspensión.
5. Es preciso señalar que la solicitud de suspensión temporal del servicio Speedy, no involucra la baja definitiva del servicio, la misma que deberá solicitarse expresamente y mediante comunicación escrita, de conformidad con los artículos 56° y 57° de la Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL.¹

¹ Artículo 56.- Causales para la terminación del contrato de abonado a plazo indeterminado



6. Cabe señalar que LA EMPRESA OPERADORA ha elevado el "Histórico de Cortes y Reconexiones" del servicio Speedy en el que consta que el servicio de EL RECLAMANTE fue debidamente reconectado al término de la suspensión temporal:

Fecha de Corte	Fecha de Reactivación	Observación
17/09/2006	16/11/2006	SUSPENSIÓN APC

7. Habiendo quedado establecido que LA EMPRESA OPERADORA cumplió con reconectar el servicio Speedy de EL RECLAMANTE al término de la suspensión temporal solicitada, es necesario determinar si durante el periodo materia de reclamo se registraron reportes de interrupciones o suspensiones del servicio que hayan afectado la operatividad del mismo².
8. Al respecto, del análisis de la documentación que obra en el expediente, se advierte que en los documentos "Consulta de Cortes y Reconexiones" y "Consulta de Averías" del servicio Speedy, no se registran, durante el periodo materia de reclamo, reportes de fallas y/o averías, cortes ni suspensiones que hayan perjudicado la operatividad del servicio.
9. Asimismo, ni el "Histórico de Averías" ni el "Histórico de Cortes y Reconexiones" del servicio telefónico registran, durante dicho período, cortes, suspensiones, fallas o averías que puedan haber perjudicado la operatividad del servicio Speedy.
10. Es importante informar a EL RECLAMANTE que, a efectos de considerar un descuento en la renta facturada por causas no atribuibles al abonado, debe tenerse en cuenta el momento en que el abonado o usuario haya reportado la ocurrencia de la avería, es decir, será responsabilidad del abonado o usuario

El contrato de abonado a plazo indeterminado termina por las causales admitidas en el ordenamiento legal vigente, en los contratos de abonado, y especialmente por: (i) Decisión del abonado comunicada por escrito sin necesidad de expresión de causa, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario. El abonado podrá indicar la fecha en la cual terminará el contrato; en caso contrario, éste quedará resuelto al vencimiento del plazo mínimo establecido anteriormente;

(ii) Por decisión de la empresa operadora, de acuerdo a lo establecido en el artículo 55; (iii) Por fallecimiento del abonado en caso de ser persona natural o por extinción en caso de personas jurídicas, de acuerdo a la legislación sobre la materia. Sin embargo, en caso de fallecimiento del abonado, sus sucesores, de acuerdo al numeral (iii) del artículo 41, podrán solicitar el respectivo cambio de titularidad; (iv) Por declaración de insolvencia o por extinción en caso de personas jurídicas, de acuerdo a la legislación en la materia; (v) Por lo dispuesto en el artículo 14; (vi) Por lo dispuesto en el artículo 47; o, (vii) Por uso indebido del servicio, previa aplicación del procedimiento aprobado por OSIPTEL.

Artículo 57.- Causales para la terminación del contrato de abonado a plazo forzoso

En caso de contratos de abonado a plazo forzoso, el abonado podrá resolver unilateralmente el contrato por cualquiera de las siguientes causales: (i) Por problemas de calidad que afecten directamente al abonado, siempre que dichos problemas puedan ser individualizados y hayan sido documentalmente declarados por las instancias competentes de la propia empresa operadora o por OSIPTEL; (ii) Cuando la empresa operadora aplique tarifas distintas a las vigentes al momento de la contratación del servicio, siempre que resulten desfavorables para el abonado; (iii) Por lo dispuesto en el artículo 14; (iv) Por lo dispuesto en el artículo 47; o, (v) Cuando la empresa operadora del servicio público de distribución de radiodifusión por cable, deje de transmitir alguna de las señales de programación previamente contratadas. De optar el abonado por la resolución del contrato por cualquiera de las causales previstas en este artículo, deberá cursar comunicación escrita a la empresa operadora, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes de producida la causal o desde que tomó conocimiento, debiendo adjuntar copia de la documentación probatoria correspondiente. El contrato quedará resuelto automáticamente luego de transcurridos quince (15) días calendario, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva, conforme a lo dispuesto en el párrafo precedente. La empresa operadora queda impedida de imponer penalidades o algún otro pago análogo por la terminación de contrato debido a las causales enumeradas en el presente artículo.

²El artículo 24° de Resolución de Consejo Directivo N°116-2003-CD/OSIPTEL, que aprueba las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones establece que los conceptos facturables deberán sustentarse en prestaciones efectivamente realizadas.

comunicar a LA EMPRESA OPERADORA la interrupción y/o problemas de calidad en su servicio.

11. En tal sentido, debe advertirse que EL RECLAMANTE no ha indicado códigos de reportes de averías, ni ha adjuntado documentación alguna que acredite la existencia de averías en su servicio durante el período materia de reclamo, razón por la que no es posible considerar un ajuste en la renta del servicio Speedy.
12. Cabe indicar que no se registra solicitud de baja con anterioridad al quince de diciembre del dos mil seis; asimismo, EL RECLAMANTE no ha elevado documento alguno que acredite haber solicitado dicha baja con anterioridad a esa fecha.
13. Por tanto, la presente instancia concluye que la facturación de la renta mensual del servicio Speedy contenida en el recibo de noviembre es correcta, debiendo declararse infundado el recurso de apelación interpuesto.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Directiva que establece las normas aplicables para los procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias), las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias), los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de 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 la renta mensual del servicio Speedy en el recibo de noviembre del dos mil seis y, en consecuencia, **CONFIRMAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido denegada y que, por tanto, a partir de la notificación de la presente resolución, debe cancelar el monto reclamado, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Juan Carlos Mejía Cornejo, Eduardo Díaz Calderón y Victoria Morgan Moreno.


Juan Carlos Mejía Cornejo
Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de
Solución de Reclamos de Usuarios

VMM/GL/rmc

