

RESOLUCIÓN: 1

EXPEDIENTE N° 2643-2006/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION

Lima, veintiocho de marzo del dos mil seis.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Renta mensual y fraccionaria Speedy en el recibo de diciembre del dos mil cinco.
CICLO DE FACTURACIÓN	: 18.
EMPRESA OPERADORA	: TELEFONICA DEL PERU S.A.A.
NUMERO DE RECLAMO	: BRF5526342
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta RES-767-R-A-007795-06-P
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: INFUNDADO : Renta mensual Speedy en el recibo de diciembre del dos mil cinco. PARCIALMENTE FUNDADO : Renta fraccionaria Speedy en el recibo de diciembre del dos mil cinco.

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 Speedy en el recibo de diciembre del dos mil cinco, indicando que solicitó la "baja" del servicio Speedy.
2. LA EMPRESA OPERADORA en su Resolución de Primera Instancia declara Infundado el reclamo, señalando que:
 - i. Durante el período reclamado el servicio no registra reporte de fallas, caídas del sistema y/o averías, cortes o suspensiones, que hubieran impedido sus conexiones a la red de Internet;
 - ii. Se realizó una suspensión temporal del servicio, a solicitud del abonado, desde el diecisiete de octubre al dieciséis de diciembre del dos mil cinco, siendo reconectado el servicio Speedy, de forma automática, ese día;
 - iii. Del mismo modo, en sus sistemas no se ha registrado ninguna solicitud de "baja" del servicio Speedy.
3. EL RECLAMANTE señala encontrarse en desacuerdo con la resolución, indicando que no reconoce la renta Speedy por lo siguiente:
 - i. No se le informó que el servicio Speedy sería reconectado de forma automática;
 - ii. Asimismo, reitera que solicitó la "baja" del servicio Speedy.
4. Al respecto, este Tribunal considera que el período reclamado comprende el período de la renta fraccionaria, el cual abarca del dieciséis al diecisiete de diciembre del dos mil cinco y adicionalmente, el período de la renta mensual adelantada del dieciocho de diciembre del dos mil cinco al diecisiete de enero del dos mil seis.

5. Al respecto, cabe señalar que de la información contenida en el expediente se advierte que el servicio telefónico no registró suspensiones, ni ha reportado averías, reparaciones y/o pruebas técnicas que hubiesen afectado el servicio Speedy durante el periodo reclamado.
6. Respecto al extremo del recurso referido a la renta mensual del servicio Speedy, EL RECLAMANTE no ha cumplido con indicar códigos de reporte de averías, ni ha elevado la documentación pertinente que acredite la existencia de averías en su servicio en el período materia de reclamo, por lo que no sería posible considerar un ajuste en la renta mensual del servicio Speedy.
7. Adicionalmente, resulta 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 comunicar a LA EMPRESA OPERADORA la interrupción y/o problemas de calidad en su servicio.¹
8. En consecuencia, al haber sido elevadas las pruebas que sustentan la decisión de LA EMPRESA OPERADORA, se acredita que éstas fueron debidamente actuadas, por lo que se justifica declarar infundado este extremo del recurso interpuesto. Asimismo, se precisa que EL RECLAMANTE no ha acreditado haber solicitado la "baja" del servicio Speedy por escrito, tal como lo establecen las condiciones de uso.
9. Con relación a la facturación de renta fraccionaria del servicio Speedy, cabe indicar que según el artículo 44° de la Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL, y sus normas modificatorias, 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. Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo precedente, la empresa operadora podrá otorgar un plazo mayor al antes señalado, (...)*
10. Asimismo el artículo 45°, de la referida norma indica 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. (...)*
11. Del mismo modo, LA EMPRESA OPERADORA ha elevado, a fojas 10 la "ficha de pedidos" en la cual EL RECLAMANTE solicitó la suspensión temporal del servicio Speedy desde el diecisiete de octubre al dieciséis de diciembre del dos mil cinco.
12. En ese sentido, cabe señalar que del "Histórico de Cortes y Reconexiones" del servicio Speedy se registra una suspensión temporal desde el diecisiete de octubre al dieciséis de diciembre del dos mil cinco a las 20:49:16.
13. En virtud de ello, en el recibo de diciembre, emitido el dieciocho de diciembre de dos mil cinco, LA EMPRESA OPERADORA se encontraba facultada a facturar la renta fraccionaria por el diecisiete de diciembre del dos mil cinco y, adicionalmente la renta mensual adelantada de dicho servicio, correspondiente al periodo del dieciocho de diciembre del dos mil cinco al diecisiete de enero del dos mil seis.

¹ De conformidad con el artículo 35° de la Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL.

14. Sin embargo, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA facturó erróneamente el concepto de renta fraccionaria desde el dieciséis de diciembre dos mil cinco. En consecuencia, corresponde declarar parcialmente fundado este extremo del recurso, debiendo LA EMPRESA OPERADORA realizar ajuste por un día de renta fraccionaria Speedy.
15. 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 parcialmente fundado.

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 para los procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL que aprueba las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y los Lineamientos Resolutivos del Tribunal, así como la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley 27444) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable;

HA RESUELTO:

1. Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de la renta mensual Speedy en el recibo de diciembre del dos mil cinco y, en consecuencia, **CONFIRMAR** este extremo de 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.
2. Declarar **PARCIALMENTE FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de la renta fraccionaria Speedy en el recibo de diciembre del dos mil cinco y, en consecuencia, **REVOCAR** este extremo de la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente y que, 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 ~~Gala Mac Kee~~ Briceño, Manuel San Román Benavente y Agnes Franco Temple.

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

GMB/MR