



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS

ST-TRASU

31

**EXPEDIENTE N° 5285-2011/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN**

RESOLUCIÓN: 2

Lima, 26 de octubre de 2011.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Facturación de la renta fraccionaria del Paquete Trío Fijo (Línea Premium Plana, servicio Movistar Speedy 2M y servicio Movistar TV Estelar) y renta mensual y fraccionaria del Paquete Premium + Movie City HD en el recibo de junio de 2011.
NÚMERO DE RECLAMO	: BRF6942398
CICLO DE FACTURACIÓN	: 28
EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: RES-767-R-A-142142-11-P
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: Renta fraccionaria del Paquete Trío Fijo (Línea Premium Plana, servicio Movistar Speedy 2M y servicio Movistar TV Estelar) en el recibo de junio de 2011: FUNDADO Renta mensual y fraccionaria del Paquete Premium + Movie City HD en el recibo de junio de 2011: DAR POR CONCLUIDO

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 de la renta fraccionaria del Paquete Trío Fijo (Línea Premium Plana, servicio Movistar Speedy 2M y servicio Movistar TV Estelar), señalando que en el recibo de junio de 2011 se le cobra con la promoción contratada, pero que por los 23 días previos se le cobra el precio normal. Agrega que no acepta el cobro de Paquete Premium + Movie City HD en el recibo de junio de 2011.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia ha declarado infundado el reclamo, señalando que en el recibo se factura una parte proporcional de la renta que corresponde al servicio brindado, desde la fecha de instalación, activación o reactivación del mismo, hasta la fecha de cierre del ciclo de facturación inmediato posterior.
3. En su recurso de apelación, EL RECLAMANTE manifiesta su disconformidad con la resolución de primera instancia señalando lo siguiente:
 - (i) Contrató un servicio promocional telefónicamente.
 - (ii) El servicio se instaló en la fecha indicada.
 - (iii) El recibo materia de reclamo debió venir con el costo del servicio instalado hasta la fecha de instalación del nuevo servicio, por lo que a partir de dicha fecha se debió cobrar el servicio promocional.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 5285-2011/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN**

- (iv) No se le informó sobre el cobro que se le efectúa, ya que al momento de contratar preguntó si la promoción iniciaba en el día de su instalación.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos reitera lo manifestado en su resolución de primera instancia y adicionalmente agrega:
- (i) En el recibo materia de reclamo se está cobrando el importe correspondiente a la renta fraccionaria que comprende desde la activación del servicio Trío hasta un día antes de la emisión del recibo, es decir, del 24.05.2011 al 17.06.2011.
 - (ii) Adicionalmente se factura el cobro de la renta adelantada del servicio Trío del 18.06.2011 al 17.07.2011 periodo por el cual se está aplicando el descuento promocional ofrecido.
 - (iii) Se procedió a efectuar el ajuste de S/. 41.64 inc.IGV por el concepto de renta mensual y fraccionaria del Paquete Premium Moviestar/HD.
5. En aplicación del artículo 44° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones^[1] -en adelante, la Directiva-, mediante Resolución N° 01 de fecha 08 de septiembre de 2011, este Tribunal consideró necesario solicitar a LA EMPRESA OPERADORA eleve la siguiente información:
- (i) Informe cuál era el plan anterior de EL RECLAMANTE y la tarifa de la renta mensual aplicable a dicho plan.
 - (ii) Alcance la copia del recibo emitido el 28.05.2011, correspondiente al mes de mayo de 2011.
6. Sin embargo, cabe indicar que habiendo transcurrido el plazo otorgado para remitir la información solicitada, LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con dicho requerimiento, razón por la cual este Tribunal, emitirá su pronunciamiento sobre la base de la información que obra en el expediente.
- I. **Facturación de la renta fraccionaria del Paquete Trío Fijo (Línea Premium Plana, servicio Movistar Speedy 2M y servicio Movistar TV Estelar) en el recibo de junio de 2011**
- 7. Sobre el particular, del "Histórico de Peticiones" del servicio telefónico, obrante a fojas 06 se aprecia que con fecha 23 de mayo de 2011 se registra la solicitud de migración al Paquete Línea Libre, siendo ejecutado en la misma fecha.
 - 8. Al respecto, debe advertirse que el ciclo de facturación de EL RECLAMANTE comprende del 18 de junio al 17 de julio de 2011.
 - 9. De la copia del recibo emitido el 28 de junio de 2011 obrante a fojas 02, se aprecia que LA EMPRESA OPERADORA en dicho recibo efectúa el cobro por concepto de Línea Premium Plana, servicio Movistar Speedy 2M y servicio Movistar TV Estelar a partir del 24

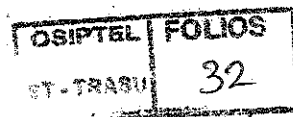
^[1] Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL



**EXPEDIENTE N° 5285-2011/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN**

de mayo de 2011 -fecha de migración del servicio- al 17 de junio de 2011, que correspondería al cierre del ciclo de facturación.

10. De igual modo, en dicho recibo se factura por concepto de renta mensual adelantada de la Línea Premium Plana y servicio Movistar Speedy 2M del 18 de junio de 2011 al 17 de julio de 2011 en forma adelantada. Asimismo, se verifica el Descuento Trío Fijo por el monto de S/.324.91, así como el Descuento Promocional Trío por 2 meses por el monto de S/.170.00.
11. No obstante que, en el presente caso –migración del servicio- resulta de aplicación el artículo 48-C° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ –en adelante, las Condiciones de Uso-², este Tribunal aprecia que EL RECLAMANTE solicita se le aplique el descuento Trío Fijo desde la fecha de ejecución de la migración del servicio; es decir, 24 de mayo de 2011, puesto que al momento de la contratación del servicio preguntó si el descuento promocional se iniciaba desde el momento de la instalación del nuevo servicio.
12. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos ha señalado que en el recibo reclamado se ha incluido el cobro de la renta adelantada del servicio Trío del 18 de junio de 2011 al 17 de julio de 2011, periodo en el cual se está aplicando el descuento promocional ofrecido.
13. Al respecto, este Tribunal advierte que LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con elevar el mecanismo de contratación en el cual se especifique el descuento promocional ofrecido a EL RECLAMANTE a fin de determinar el periodo en el cual sería aplicado.
14. Por tanto, de conformidad con lo señalado, corresponde declarar **fundado** el presente recurso, debiendo LA EMPRESA OPERADORA aplicar el descuento Trío Fijo al periodo del 24 de mayo de 2011 al 17 de junio de 2011.

II. Facturación de la renta mensual y fraccionaria del Paquete Premium+ MovieCity HD en el recibo de junio de 2011

15. Sin entrar en el análisis de fondo, debe advertirse que LA EMPRESA OPERADORA en su descargos señala que ha procedido a efectuar el ajuste de S/. 41.64 nuevos soles (Inc. IGV) por el monto reclamado por el concepto de renta mensual y fraccionaria del Paquete Premium + Movie City HD, para lo cual ha elevado el Printer con el cual acredita el ajuste realizado.

¹ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

² **Artículo 48-C°.- Aceptación de la solicitud de migración**

Formulada la solicitud de migración por el abonado, la empresa operadora comunicará de manera inmediata si procede o no la solicitud, o en todo caso, la necesidad de un plazo adicional para su evaluación. Dicho plazo no podrá exceder de cinco (5) días hábiles.

La solicitud de migración y su aceptación deberán realizarse utilizando los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.

La empresa operadora deberá hacer efectiva la migración a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 5285-2011/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN**

16. Siendo esto así, debe entenderse que a la fecha el presente recurso no se encuentra pendiente de solución, sino que en los hechos ya ha sido resuelto en los términos descritos.
17. En tal sentido, en concordancia con el Artículo 474° y el inciso 1 del Artículo 321° del Código Procesal Civil, este Tribunal debe declarar concluido el presente procedimiento.

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:

1. Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de la renta fraccionaria del Paquete Trío Fijo (Línea Premium Plana, servicio Movistar Speedy 2M y servicio Movistar TV Estelar) en el recibo de junio de 2011 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.
2. **DAR POR CONCLUIDO** el procedimiento por la facturación de renta mensual y fraccionaria del Paquete Premium+MovieCity HD en el recibo de junio de 2011, sin declaración sobre el fondo, y archivar el expediente, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño y Carlos Silva Cárdenas.


Galia Mac Kee Briceño
Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

GMB/MRG