

124



EXPEDIENTE N° 49725-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 13 de Junio del 2017

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Facturación del cargo fijo en el recibo de octubre de 2016.
CICLO DE FACTURACIÓN	:	15
EMPRESA OPERADORA	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
NÚMERO DE RECLAMO	:	MLF-00085-1525325-2016
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	TM-R-F-1525325-2016
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 manifestó su disconformidad con la facturación del cargo fijo en el recibo de octubre de 2016, señalando lo siguiente:
 - (i) En el periodo facturado se encontró en el distrito de Aguas Claras, Rioja, lugar donde no existe cobertura ni señal de LA EMPRESA OPERADORA.
 - (ii) No ha podido utilizar los beneficios de su plan.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) Analizó los siguientes medios probatorios: Recibo Mensual, Plan Tarifario, Detalle de Consumos, Histórico de Cortes y Reconexiones, Historial de la línea.
 - (ii) Revisó que en la zona del reclamo la cobertura es óptima para la comunicación y conexión.
 - (iii) Del "Detalle de Consumos", observó que el tráfico fue generado desde el equipo celular sin registrar ninguna inconsistencia, teniendo activos todos los servicios.
 - (iv) Le entregaron todos los beneficios del plan tarifario Vuela S/110_1.
 - (v) Del "Histórico de la Línea", se verifica que no se registraron cortes ni reclamos por problemas en la comunicación que hayan afectado el correcto funcionamiento del servicio.
3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación reiterando que durante el periodo reclamado ha tenido problemas constantes.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos señaló lo siguiente:
 - (i) Del "Histórico de Cortes" del servicio, se puede verificar que el servicio se encontró operativo.
 - (ii) Durante el periodo reclamado no se registraron reclamos de calidad e idoneidad en la prestación del servicio.
 - (iii) Del "Detalle de llamadas y datos consumidos" se aprecia que el servicio se encontró operativo durante el periodo reclamado, efectuándose tráfico, realizando y recibiendo llamadas y datos sin registrar inconsistencia.
 - (iv) Se le brindó el servicio, encontrándose habilitado en dichos periodos, siendo responsabilidad del cliente el uso o no del mismo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones OSIPTEL

ST-TRASU

67

EXPEDIENTE N° 49725-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

- (i) La línea cuenta con todos los accesos habilitados para hacer uso de los servicios de Voz, Mensajes de Texto, Datos así como el servicio de RPM.
5. Al respecto, el artículo 31° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -en adelante, el T.U.O.- señala que la empresa operadora se encuentra prohibida de efectuar cobros que no estén sustentados en prestaciones efectivamente realizadas, sin perjuicio de lo señalado en el artículo 30°.
 6. Sobre el particular, para efectos de analizar si durante el periodo materia de reclamo se registraron inconvenientes es necesario determinar dicho periodo. En el caso en cuestión, se considerará como tal el periodo de cargo adelantado que comprende del 16 de octubre al 15 de noviembre de 2016².
 7. Del análisis de la documentación que obra en el expediente, específicamente en el documento "Historial de Cortes por Anexo" del servicio, se observa que durante el periodo analizado no se presentaron suspensiones ni cortes que hayan afectado la continuidad del servicio.
 8. Asimismo, obra en el expediente el "Mantenimiento de Reclamos" obrante a fojas 05, en donde se verifica que no se reportaron reclamos por calidad o averías que hayan podido afectar la operatividad del servicio en este periodo.
 9. En el documento denominado "Detalle de Llamadas" se registran todos los números de los destinos a los cuales fueron efectuados los consumos facturados, así como la fecha, la hora y duración. En tal sentido, se verifica que los consumos registrados a través del sistema de tasación no han registrado inconsistencias, confirmando que el servicio estuvo activo para que EL RECLAMANTE pudiera hacer uso del mismo.
 10. Sobre el particular, es preciso indicar que la información registrada en dicho documento proviene del proceso directo de la memoria de la central telefónica, la misma que es almacenada en los sistemas de tasación y facturación de LA EMPRESA OPERADORA, por lo que resulta teóricamente imposible que se registren consumos en dicha plataforma sin haber hecho uso de ésta.
 11. Es preciso indicar que de conformidad con el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso dispone que "En caso de interrupción del servicio debido a causas no atribuibles al abonado o usuario, la empresa operadora no podrá efectuar cobros correspondientes al periodo de duración de la interrupción reportada".
 12. En tal sentido, resulta pertinente 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.
 13. En el caso en particular, se observa que EL RECLAMANTE ha omitido indicar códigos de reporte de averías y/o elevar la documentación pertinente que acredite la existencia de averías en el servicio contratado durante el periodo materia de reclamo, no siendo posible considerar un ajuste en el cargo facturado.

Ar

¹ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.
² El periodo de consumo se evalúa en el reclamo N° MLF-00065-1405053-2016



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU 68

EXPEDIENTE N° 49725-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

14. Cabe indicar que este Tribunal verificó en la Web del OSIPTEL³ confirmando que en la localidad de Aguas Claras, Pardo Miguel, Rioja, San Martín, LA EMPRESA OPERADORA si cuenta con cobertura, con lo cual, ante problemas de calidad, correspondía a EL RECLAMANTE reportar los inconvenientes, conforme lo señalado en el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso:

Departamento	Provincia	Distrito	Localidad	CLARO	MOVISTAR	ENTEL	SPTEL	Información de Escuelas Bases (Sitio)
Q SAN MARTÍN	RIOJA	PARDO MIGUEL	3 DE MAYO	Si	Si	Si	Si	Departamento: San Martín Provincia: Rioja Distrito: Pardo Miguel
Q SAN MARTÍN	RIOJA	PARDO MIGUEL	AGUAS CLARAS	No	Si	No	Si	
Q SAN MARTÍN	RIOJA	PARDO MIGUEL	AGUAS VERDES	No	Si	No	Si	
Q SAN MARTÍN	RIOJA	PARDO MIGUEL	ALTA FLORENTA	No	No	No	No	
Q SAN MARTÍN	RIOJA	PARDO MIGUEL	ALTO MARULLOS	No	No	No	No	

Empresa	N° Bases
CLARO	1
BTCEL	5
MOVISTAR	5
BTCEL	1

15. En consecuencia, de conformidad con los considerandos precedentes y teniendo en cuenta que LA EMPRESA OPERADORA ha elevado los medios probatorios que sustentan su resolución de primera instancia, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para declarar infundado el presente recurso.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL (Reglamento para la 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.

HA RESUELTO:

Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación del cargo fijo en el recibo de octubre de 2016; y, en consecuencia, CONFIRMAR la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido denegada por este Tribunal, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Galla Mac Kee Briceño, Ignacio Basombrio Zender y Carlos Silva Cárdenas.

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

CSC/pc

³ <http://www2.osiptel.gob.pe/CoberturaMovil/#>

