RESOLUCIÓN Nº 2 **EXPEDIENTE Nº 16658-2004/TRASU/GUS-RA**
RECURSO DE APELACION

Lima, veintiuno de diciembre del dos mil cuatro.

CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Cargo mensual en el recibo de agosto del dos mil cuatro y Calidad del servicio.
EMPRESA OPERADORA	:	TELEFONICA MULTIMEDIA S.A.C.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	Carta TM-3003-A-18447-2004-R
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	**INFUNDADO**

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. EL RECLAMANTE interpuso reclamo por calidad del servicio, indicando que con fecha 23 de agosto de dos mil cuatro reportó la mala señal del servicio, habiéndose constatado por el propio personal de la EMPRESA OPERADORA que la señal estaba saturada, y que se aprecia en forma de malla o lluviosa en todos los canales. Al respecto indicó que dicho problema se venía presentando desde hace dos años.

2. LA EMPRESA OPERADORA, en la Resolución de Primera Instancia, declara infundado el reclamo interpuesto; sustentando su decisión en que de la revisión del reporte de averías se verificó que durante el período materia de reclamo el servicio reportó dos averías los días dieciséis y veintitrés de agosto de dos mil cuatro, sin embargo, en dicha oportunidad no se pudo dar atención al reporte debido a la falta de facilidades de acceso al domicilio del RECLAMANTE.

3. En su escrito de apelación EL RECLAMANTE ha reiterado los fundamentos de su reclamo y reconoce que se negó a permitir el ingreso a su domicilio debido a que en reiteradas oportunidades se han constatado los problemas en su servicio, por lo que resulta razonable que las presuntas fallas se encuentren fuera del domicilio del RECLAMANTE.

4. Obra en el expediente copia de las visitas realizadas los días 17, 18 y 25 de agosto de 2004, en el domicilio del RECLAMANTE, las mismas que han sido realizadas ante la presencia del señor Notario doctor Luis Dannon Brender, en las cuales se precisa que no se pudo realizar la inspección en el domicilio señalado

por no haberse brindado las facilidades para ello. A mayor abundamiento en el acta de fecha 25 de agosto de 2004, ha quedado acreditado que EL RECLAMANTE reconoció mantenerse dentro de su domicilio; sin embargo no permitió expresamente, el ingreso al mismo.

5. Posteriormente, en el mes de octubre de 2004, se realizó una inspección técnica a cargo de técnicos de LA EMPRESA OPERADORA, en la cual se señala como conclusión que la calidad de señal de CATV es conforme con la que se brinda en la red.

6. Al respecto, este Tribunal interpreta que considerando los diversos reclamos que ha presentado EL RECLAMANTE no es razonable que éste se haya negado a brindar las facilidades para la revisión de su servicio, con la finalidad de verificar los posibles problemas de calidad que se estuvieran presentando.

7. A mayor abundamiento se debe precisar que de conformidad con la normativa sobre solución de reclamos de usuarios, LA EMPRESA OPERADORA debe solucionar los diversos reportes de calidad, que presenten los usuarios. En tal sentido, en caso que sean los mismos usuarios los que no otorguen las facilidades para solucionar estos problemas dentro del plazo establecido en la normativa antes señalada, este Tribunal considera que esta circunstancia, siempre y cuando no sea justificable, no puede otorgar o atribuir al RECLAMANTE el derecho de declarar la procedencia por su reclamo de calidad. En consecuencia este Tribunal deberá declara Infundado el presente recurso en lo correspondiente a los problemas de calidad del servicio.

8. Con relación al extremo correspondiente al desconocimiento del cargo fijo del mes de agosto de 2004, LA EMPRESA OPERADORA mediante comunicación TM-3003-A-1456-2004 de fecha 29 de noviembre de 2004, LA EMPRESA OPERADORA alcanzó copia de la resolución TM-403-A-1457-2004-R de la misma fecha antes señalada, mediante la cual se ha determinado declarar la procedencia del cargo fijo por el servicio incluido en el mes de agosto de 2004.

9. 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 que aparecen en el escrito de desistimiento mencionado.

10. En tal sentido, en concordancia con el artículo 474º y el inciso 1 del artículo 321º del Código Procesal Civil, este Tribunal debe declarar concluido este extremo del presente procedimiento.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución Nº 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, 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 los problemas de calidad del servicio y, en consecuencia, CONFIRMAR la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido denegada, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

2. **DAR POR CONCLUIDO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación del cargo mensual en el recibo de agosto del dos mil cuatro, 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 Victoria Morgan Moreno.

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

Vm/Lev