



ST-TRASU	58
----------	----

EXPEDIENTE N° 0062265-2017/TRASU/ST-RA  
 RECURSO DE APELACIÓN  
 RESOLUCIÓN FINAL

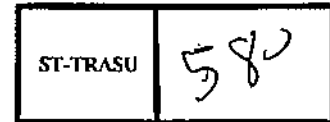
RESOLUCIÓN: 1

Lima, 07 de diciembre del 2017

RECLAMANTE	:	[REDACTED]
SERVICIO	:	[REDACTED]
CONCEPTO RECLAMADO	:	Facturación del Cargo Fijo en el recibo de mayo de 2017
CICLO DE FACTURACION	:	05
EMPRESA OPERADORA	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	MLF-00001-1013225-2017
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	RMA-CF-1013225-2017-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 manifestó su disconformidad con la facturación del cargo fijo en el recibo de mayo de 2017, señalando que contó con problemas de cobertura en el servicio de llamadas y mensajes de texto.
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, e Historial de la Línea.
  - (ii) Revisó que en la zona del reclamo la cobertura es óptima para la comunicación y conexión, lo cual corroboró con el tráfico realizado por la línea.
  - (iii) Del "Detalle de Consumos", verificó que el tráfico fue generado desde el equipo celular sin registrar ninguna inconsistencia, teniendo activos todos los servicios.
  - (iv) Entregó a EL RECLAMANTE todos los beneficios del plan tarifario Vuela N S/ 90, el cual se encontró activo durante el periodo reclamado.
  - (v) Del "Histórico de la Línea", verificó que no se registraron cortes ni reclamos por problemas en la comunicación que hayan afectado el correcto funcionamiento del servicio y la facturación.
3. EL RECLAMANTE interpuso recurso de apelación al no estar de acuerdo con la resolución de primera instancia.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos señaló lo siguiente:
  - (i) Del "Histórico de Cortes", verificó que el servicio se encontró operativo, sin registrarse suspensiones por deuda ni corte por robo durante el periodo reclamado.



EXPEDIENTE N° 0062265-2017/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

- (ii) Durante el periodo reclamado no se registraron reclamos de calidad e idoneidad en la prestación del servicio por problemas en la red o señal que pudlisen haber afectado el normal funcionamiento del servicio o alterado la facturación.
  - (iii) Del "Detalle de Llamadas, Mensajes de Texto y Transmisión de Datos", apreció que el servicio se encontró operativo durante el periodo reclamado, efectuándose tráfico, realizando y recibiendo llamadas sin registrar inconsistencia.
  - (iv) Es responsabilidad del cliente el uso o no del servicio.
  - (v) Realizó un descuento de S/ 15.00 soles en el recibo emitido el 05.05.2017.
  - (vi) La línea cuenta con todos los accesos habilitados para hacer uso de los servicios de voz, mensajes de texto, datos y RPM.
  - (vii) La calidad de señal puede ser afectada por la estructura del lugar donde se utiliza el móvil y/o por las condiciones geográficas.
5. Al respecto, el artículo 31° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup> -en adelante, el T.U.O. de las Condiciones de Uso- 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° de dicho cuerpo normativo.
6. Complementariamente, los artículos 45° y 46° del T.U.O. de las Condiciones de Uso establecen 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.
7. 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 del cargo fijo adelantado comprendido del 06 de mayo al 05 de junio de 2017<sup>2</sup>.
8. Del análisis de la documentación que obra en el expediente, específicamente en el documento denominado "Historial de Cortes Por Anexo"<sup>3</sup> se observa que durante el periodo analizado no se presentaron suspensiones ni cortes que hayan afectado la continuidad del servicio.
9. Asimismo, obra en el expediente el documento denominado "Mantenimiento de Reclamos"<sup>4</sup>, en el que se verifica que no se reportaron reclamos por calidad o averías que hayan podido afectar la operatividad del servicio durante el periodo reclamado.
10. En el caso en particular se observa que EL RECLAMANTE ha omitido indicar códigos de reclamos por calidad 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 los cargos facturados.
11. 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 recurso de apelación interpuesto.

<sup>1</sup> Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

<sup>2</sup> El periodo de consumo fue analizado en el reclamo N° MLF-00001-0834137-2017.

<sup>3</sup> Obrante a fojas 03 del expediente.

<sup>4</sup> Obrante a fojas 04 y 05 del expediente.



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones OSIPTEL

ST-TRASU 59

EXPEDIENTE N° 0062265-2017/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

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 el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Decreto Supremo N° 006-2017-JUS) 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 mayo de 2017; 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 y que, por tanto, tendrá como plazo para cancelar el monto reclamado hasta el 09 de enero de 2018, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Ricardo Magaña Pardo  
Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo  
de Solución de Reclamos de Usuarios

RMP/VOC

**Información importante:**

- El original de la presente resolución final emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, se encuentra debidamente suscrito en el expediente correspondiente.
- Puede tener acceso a su "Expediente Virtual" registrándose en la página web del OSIPTEL (<http://www2.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU>).
- Cabe señalar que, en atención a la expedición de la indicada resolución final, no cabe la interposición de recurso administrativo alguno ante el OSIPTEL.
- Lo que notifico a usted conforme a ley.

