



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU 59

EXPEDIENTE N° 0018602-2017/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 31 de octubre del 2017

RECLAMANTE	:	[REDACTED]
SERVICIO	:	[REDACTED]
CONCEPTO RECLAMADO	:	Facturación del cargo fijo mensual, paquete de redes sociales, paquete 150Mb internet por 7 días y saldo por redondeo, incluido en el recibo de enero de 2017.
EMPRESA OPERADORA	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	MLF-00001-0347906-2017
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	RMA-C-0347906-2017-P de fecha 13 de febrero de 2017.
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	FUNDADO

**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 cuestionó la facturación del cargo fijo mensual, paquete de redes sociales, paquete 150Mb internet por 7 días y saldo por redondeo, incluido en el recibo de enero de 2017, señalando que presentó inconvenientes de calidad en general.
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) En la zona del reclamo la cobertura es óptima para la comunicación y conexión, lo que se corrobora con el tráfico realizado por la línea.
  - (iii) Del Detalle de Consumos correspondiente al periodo reclamado, observó que el tráfico fue generado desde el equipo celular, sin haberse registrado alguna inconsistencia, teniendo activos todos los servicios.
  - (iv) Entregó todos los beneficios del plan tarifario, activo durante el periodo en reclamo.
  - (v) Del Histórico de la línea advirtió que durante el periodo reclamado 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 presentó un recurso de apelación en el que precisó su disconformidad con la resolución de primera Instancia.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos señaló lo siguiente:
  - (i) Del Histórico de Cortes se advierte que durante el periodo reclamado el servicio no registró suspensiones por deuda (CP) ni cortes por robo (CT), por lo que EL RECLAMANTE pudo hacer uso efectivo del servicio.



EXPEDIENTE N° 0018602-2017/TRASU/ST-RA  
 RECURSO DE APELACIÓN  
 RESOLUCIÓN FINAL

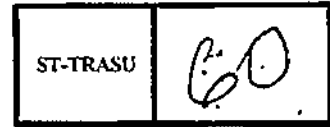
- (ii) Asimismo, en el periodo reclamado no se registran reclamos de calidad e idoneidad en la prestación del servicio por problemas en la red o señal que pudiesen haber afectado el normal funcionamiento del servicio o alterado la facturación, por lo que el servicio se encontró operativo.
- (iii) Del Detalle de llamadas, mensaje de texto y transmisión de datos correspondiente al periodo reclamado se aprecia que, el servicio se encontró operativo efectuándose tráfico, realizando y recibiendo llamadas, mensajes de texto y realizando navegación sin registrar inconsistencia.
- (iv) El servicio fue brindado, encontrándose habilitado en el periodo reclamado, siendo responsabilidad del cliente el uso o no del mismo.
- (v) La línea del cliente tiene todos los accesos habilitados para hacer uso de los servicios de voz, mensajes de texto, datos y RPM.

1. Con relación a la facturación del cargo fijo mensual, paquete de redes sociales y paquete 150Mb internet por 7 días, incluido en el recibo de enero de 2017:
5. Al respecto, es preciso señalar que el artículo 31° del Texto Único Ordenado las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup> -en adelante, el Tuo de las Condiciones de Uso- establece que los conceptos facturables deberán sustentarse en prestaciones efectivamente realizadas.
6. Para efectos de determinar el periodo reclamado si durante el periodo impugnado se registraron interrupciones o suspensiones del servicio, es necesario determinar dicho periodo. En el caso en cuestión, se considerará como tal: (i) el periodo de consumo, comprendido del 24 de diciembre de 2016 al 23 de enero de 2017 y (ii) el periodo de cargo fijo adelantado, comprendido del 24 de enero al 23 de febrero de 2017.
7. Del análisis de la documentación que obra en el expediente, específicamente del "Historial de Cortes Por Anexo" del servicio telefónico, no se registran cortes ni suspensiones, durante el periodo reclamado que hayan perjudicado operatividad del mismo.
8. No obstante, de la revisión del documento "Mantenimiento de Reclamos" y "Consulta de Reclamos" se advierte que, durante el periodo reclamado, se generaron los siguientes reclamos por calidad e idoneidad en la prestación del servicio estarían afectado su operatividad, tal como se puede observar a continuación:

\* "Registro de Reportes"

Op	Fecha	Hora	Código Reclamo	Tp/Fam/Rec1	N	Are	Tec	N	S	M	Q			
	__ __ 2016								i	t	j			
—	1	2	2017 12:35:26	M L C 00009 0003694	2017	5	10	5096	P	137	811	1	S	1
—	7	2	2017 12:34:59	M L C 00023 0004478	2017	5	10	5096	P	137	811	1	S	
—	7	2	2017 17:54:31	M L F 00001 0347906	2017	8	32	6	T	137	811	4	P	

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

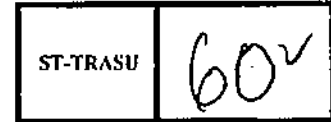


EXPEDIENTE N° 0018602-2017/TRASU/ST-RA  
 RECURSO DE APELACIÓN  
 RESOLUCIÓN FINAL

° "Consulta de Reclamos"

Código de Reclamo: N L C 9 Número : 0004 Año: 2017 Asunto: [REDACTED] Teléfono: [REDACTED] Reiteración: N 000 Nombre Cliente: [REDACTED] Tipo Reclamo: 5 CALIDAD E IDONEIDAD Código Familia: 10 RED Reclamo: 5000 FALTA COBERTURA (SERVIZ/ INICIO/ INTERP) Recibo: [REDACTED] Fecha Yacimiento: [REDACTED] Moneda: Motivo Ampliación: Func.Ampli: [REDACTED] Persona Sol.Ampli: [REDACTED] Dep./Prov./Distrito: 09 C 01 Dirección: [REDACTED] Observaciones: CL DESDE EL 21/01 NO PUEDO NAVEGAR. ME HE CONECTADO ENFI ATRAS DE VECES AL 104 EN LA CUAL ME GARANTAN UN REPORTE Y H STA LA FALTA NO TENGO SOLUCIÓN. ME AGENDE A SNET PARA QUE REVISEN EL FALTO Y HAN ESPERADO MUCHAS HORAS CON UNO DE LOS Y P RESISTE PROBLEMA. SOLICITO UNA SOLUCION YA QUE SI SIGUE ASI O PUESO PAGAR FALTA.	Telefonía del Perú S.A.A. Cor.: 2017-200-000-0000001 -4444 Usuario: ADELGADO Consultas de Reclamos Fecha: 2/03/17 LIMA Hora: 09:50:08 LIMA Fax: 8425205 Ext: 55 Código de Reclamo: N L C 23 Número : 4478 Año: 2017 Asunto: [REDACTED] Teléfono: [REDACTED] Reiteración: N 000 Nombre Cliente: [REDACTED] Tipo Reclamo: 5 CALIDAD E IDONEIDAD Código Familia: 10 RED Reclamo: 5000 FALTA COBERTURA (SERVIZ/ INICIO/ INTERP) Recibo: [REDACTED] Fecha Yacimiento: [REDACTED] Moneda: Motivo Ampliación: Func.Ampli: [REDACTED] Persona Sol.Ampli: [REDACTED] Dep./Prov./Distrito: 09 L 05 Dirección: [REDACTED] Observaciones: AS INDICA NO LE DIERON SOLUCION A REPORTE REALIZADO, SIGUE EN PODER NAVEGAR POR INTERNET
--	--

9. En ese sentido, teniendo en cuenta los reclamos por calidad presentados los días 01 y 07 de febrero de 2017, correspondía a LA EMPRESA OPERADORA elevar un "Informe de Operatividad", que acredite que el servicio de EL RECLAMANTE se brinda de manera Idónea; o, en su defecto, que explique cuál es el problema del servicio y si está en capacidad de solucionarlo o no, sobre todo considerando que dada la naturaleza de los servicios, sólo ésta tiene la posibilidad material de aportar las pruebas conducentes a determinar la verdad de los hechos.
  10. Sin embargo, ni en los descargos ni de la revisión de los medios de prueba es posible advertir la naturaleza de los inconvenientes, si fueron solucionados y si afectaron el consumo, por lo que LA EMPRESA OPERADORA no acredita que ha facturado por prestaciones efectivamente realizadas, sobre todo considerando que dada la naturaleza del servicio, sólo esta cuenta con los medios de prueba que determinen la verdad de los hechos.
  11. Cabe precisar que, conforme a lo señalado en el penúltimo párrafo del artículo 47° el TUO de las Condiciones de Uso, si la interrupción del servicio fuese por trescientos sesenta (360) horas o más, consecutivas o no, en un ciclo de facturación mensual, la empresa operadora exonerará al abonado del pago de la tarifa o renta fija correspondiente, si lo hubiere, o devolverá el pago realizado por adelantado de ser el caso, incluido el respectivo interés.
  12. De acuerdo a los criterios que se encuentran contenidos en la Resolución N° 001-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL, denominados "Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL", este Tribunal resuelve los recursos que le son elevados a partir de una evaluación conjunta de todos los medios probatorios actuados.
  13. Por tanto, al no haber sido elevadas las pruebas relevantes que sustenten la Resolución de Primera Instancia, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para amparar el presente extremo del recurso, debiendo declararlo **fundado**.
- II. Con relación a la facturación del saldo por redondeo, incluido en el recibo de enero de 2017:



EXPEDIENTE N° 0018602-2017/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

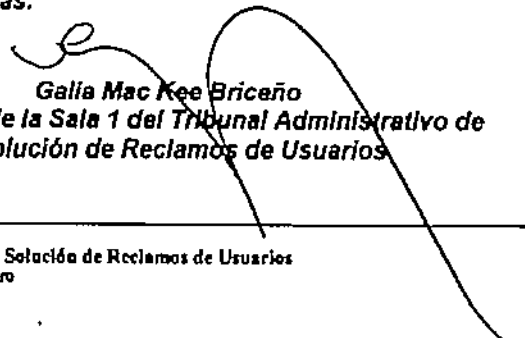
14. Sobre el particular, el artículo 44° del Código de Protección y Defensa del Consumidor - Código de Consumo, establece respecto al concepto de redondeo que: se encuentra prohibido que los proveedores (en el presente caso, LA EMPRESA OPERADORA) redondeen los precios en perjuicio del consumidor (o usuario), salvo que sea el consumidor o usuario que expresamente manifieste su aceptación al momento de efectuar el pago.
15. Siendo ello así, en el presente caso, en el recibo reclamado correspondiente al mes de enero de 2017, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA facturó un saldo por redondeo en perjuicio del RECLAMANTE.
16. Adicionalmente, se advierte que EL RECLAMANTE no ha manifestado la aceptación, ni expresa ni tácita, de efectuar dicho pago; máxime si ha presentado un reclamo por la facturación total del recibo de enero de 2017, exteriorizando de esa manera su disconformidad con el cobro de dicho concepto en el recibo reclamado.
17. Cabe precisar que LA EMPRESA OPERADORA no ha acreditado que el saldo por redondeo se deba a un descuento efectuado en el recibo del mes anterior.
18. De los hechos expuestos se advierte, que se habría configurado lo estipulado en el artículo 44° del Código de Consumo y que LA EMPRESA OPERADORA ha incumplido con lo ordenado al efectuar el cobro del saldo por redondeo en perjuicio del RECLAMANTE; por tales motivos este Tribunal considera que este extremo del recurso de apelación debe ser declarado **fundado**.

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 **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación del cargo fijo mensual, paquete de redes sociales, paquete 150Mb internet por 7 días y saldo por redondeo, incluido en el recibo de enero de 2017 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 anular la facturación o devolver al reclamante el importe correspondiente a los conceptos reclamados, según corresponda, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

*Con la intervención de los señores Vocales Gallia Mac Kee Briceño, Ignacio Basombrío Zender y Carlos Silva Cárdenas.*

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

GMKB/JLY