



ST-TRASU	
----------	--

EXPEDIENTE N° 0057308-2017/TRASU/ST-RA
 RECURSO DE APELACIÓN
 RESOLUCIÓN FINAL

D

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 19 de junio del 2018

RECLAMANTE	:	[REDACTED]
SERVICIO	:	[REDACTED]
CONCEPTO RECLAMADO	:	Suspensión injustificada del servicio
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	17518543
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-RVDNC-279325-17
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 suspensión injustificada del servicio, señalando que le informaron que le efectuarían un ajuste de la deuda pendiente de su recibo; sin embargo, suspendieron su servicio por falta de pago.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) Del análisis realizado a los medios probatorios pertinentes ("*Historico de Suspensiones, Cortes y Reactivaciones*", "*Historico de Estado de Cuenta*" e "*Historico de Reclamos*"), se advierte que con fecha 05 de junio de 2017 el servicio registró un bloqueo por cobranza, debido a la omisión de pago del recibo N° T001-0458375380, el mismo que no fue abonado oportunamente en su totalidad a la fecha de vencimiento.
 - (ii) Cabe precisar que dicho recibo fue materia del reclamo N° 17319871, respecto del cual la empresa se ha pronunciado oportunamente.
 - (iii) El bloqueo fue realizado de manera correcta, de conformidad con el artículo 71° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación en el que manifestó su desacuerdo con la resolución de primera Instancia.
4. LA EMPRESA OPERADORA, en sus descargos, reiteró lo señalado en la resolución de primera instancia, agregando lo siguiente:
 - (i) El recibo N° T001-0458375380, emitido el 03 de abril de 2017 y con fecha de vencimiento 21 de abril de 2017 cuenta con un importe pendiente de S/101.82 inc. I.G.V. (importe original S/210.82 inc. I.G.V.). Dicho importe pendiente es resultado de la diferencia del total del recibo con el importe abonado por EL RECLAMANTE el 02 de mayo de 2017.
 - (ii) El importe pendiente de pago fue cuestionado en el reclamo N° 17319871 el 07 de abril de 2017, el cual fue resuelto el 10 de mayo de 2017 y notificado correctamente el día 11 de mayo de 2017 al correo electrónico autorizado por EL RECLAMANTE.
 - (iii) Se cumplió con el artículo 13° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, donde se prescribe que, en caso de reclamos no favorables al abonado, la empresa podrá exigir el monto

6



ST-TRASU	
----------	--

EXPEDIENTE N° 0057308-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

adeudado en un plazo no menor de quince días hábiles contados a partir de la notificación de la resolución de primera o segunda instancia, según corresponda.

5. Sobre el particular, el artículo 71° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -en adelante, el T.U.O. de las Condiciones de Uso- establece lo siguiente:

///...

Artículo 71.- Supuestos de suspensión del servicio

La empresa operadora únicamente podrá suspender el servicio:

(i) Por mandato judicial;

(ii) Cuando (a) el recibo no es cancelado por el abonado en la fecha de vencimiento y ha transcurrido el período de gracia que la empresa operadora hubiere establecido, (...).

Para el servicio telefónico fijo, la empresa operadora sólo podrá suspender el servicio luego de transcurridos quince (15) días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento que figura en el recibo correspondiente. Esta disposición también será aplicable a los servicios que se presten en forma empaquetada o en convergencia que comprendan al servicio de telefonía fija.

...///

6. De la revisión del "Histórico de Suspensiones, Cortes y Reactivaciones" (obrante a foja 4), se aprecia que el servicio registró una suspensión desde el 05 de junio de 2017. Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA ha señalado que dicha suspensión se debió a la omisión en el pago del recibo N° T001-0458375380, emitido en abril de 2017.
7. Asimismo, del análisis del documento denominado "Histórico de Estado de Cuenta" (obrante a fojas 5), se advierte que dicho recibo no fue pagado en su totalidad en su fecha de vencimiento ni antes de realizado la suspensión por falta de pago.
8. Ahora bien, cabe señalar que en el "Histórico de Reclamos" (obrante a fojas 6) se advierte que el recibo N° T001-0458375380 fue cuestionado mediante reclamo N° 17319871 el 17 de abril de 2017, es decir, antes de su fecha de vencimiento.
9. Sin embargo, es preciso mencionar que LA EMPRESA OPERADORA ha elevado a fojas 12 y 13 la Resolución N° DAC-REC-R/DNC-211092-17 de fecha 10 de mayo de 2017, mediante el cual se declara infundado el reclamo N° 17319871, el mismo que fue notificado con fecha 11 de mayo de 2017 (cargo de notificación obrante a fojas 14). Aunado a ello, el Histórico de Reclamos adjunto no indica fecha de interposición del recurso de apelación de dicho reclamo, lo cual se convalida en el sistema de antecedentes con los cuales cuenta este Tribunal, en el que no se verifica recurso de apelación relacionado al reclamo N° 17319871.
10. Al respecto, el artículo 13° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL, señala lo siguiente:

///...

Artículo 13.- Devolución e Interés aplicable

En los casos de reclamos que se declaren fundados, las empresas operadoras deberán dejar sin efecto la facturación, cobra o descuento indebido del saldo de la tarjeta de pago materia de reclamo. En dichos supuestos, si el abonado realizó el pago del monto reclamado, las empresas operadoras deberán devolver el monto reclamado y el interés

6

¹ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTEL, y sus modificatorias.



ST-TRASU	
----------	--

EXPEDIENTE N° 0057308-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

generado desde la fecha del pago hasta la fecha de la devolución o hasta la fecha en la que dicho monto haya sido puesto a disposición del abonado.

La devolución deberá realizarse en la misma moneda en la que se efectuó la facturación y la tasa de interés aplicable será la tasa de interés legal fijada por el Banco Central de Reserva del Perú.

En los casos de reclamos no favorables al abonado, la empresa operadora podrá exigir el monto adeudado, así como el respectivo interés desde la fecha de vencimiento de la obligación hasta la fecha del pago. El plazo para exigir el monto adeudado no será menor de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la resolución de primera o segunda instancia, según corresponda.

...//

11. En tal sentido, se verifica que LA EMPRESA OPERADORA procedió a suspender válidamente el servicio el día 05 de junio de 2017, al ser exigible en esa fecha el pago del servicio.
12. Teniendo en cuenta ello, es posible concluir que LA EMPRESA OPERADORA contaba con el título del cual se deriva su derecho de suspender el servicio, por lo que corresponde declarar infundado el presente recurso interpuesto

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 suspensión injustificada 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 por este Tribunal, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

María Luisa Hildebrandt Belmont
Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

AML

