



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 05469-2011/TRASU/ST/RA  
RECURSO DE APELACIÓN

RESOLUCIÓN: 2

Lima, 03 de noviembre de 2011.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Facturación de renta mensual del servicio Movistar TV Estelar incluida en el recibo de mayo de 2011.
NÚMERO DE RECLAMO	: R1127886
CICLO DE FACTURACIÓN	: 16
EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA MULTIMEDIA S.A.C
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: TM-3003-A-653782-2011-R del 16 de junio de 2011
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: FUNDADO

**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. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifiesta su disconformidad con la facturación de la renta mensual del servicio de Cable Estelar incluida en el recibo de mayo de 2011, indicando que le ofrecieron pagar el monto de S/. 69.00 por un periodo de seis meses.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia ha declarado infundado el reclamo presentado, señalando lo siguiente:
  - (i) De acuerdo a lo especificado en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones "... la empresa operadora se somete a los términos contenidos en el contrato".
  - (ii) De conformidad con los términos de la promoción, el descuento ofrecido se mantendría vigente, siempre y cuando EL RECLAMANTE pague sus recibos a la fecha de vencimiento de los mismos.
3. En su recurso de apelación, EL RECLAMANTE manifiesta su disconformidad con la resolución de primera instancia, señalando lo siguiente:
  - (i) Cuenta con el servicio Movistar TV Satelital desde el mes de marzo del presente año; sin embargo, desde la fecha de instalación no ha recibido facturación alguna en su domicilio.
  - (ii) En el contrato firmado con LA EMPRESA OPERADORA por el servicio de Cable Satelital se estableció un pago mensual de S/. 69.00 por un periodo de seis meses.
  - (iii) Nunca se estipuló que dicha promoción se encontraría vigente siempre y cuando los recibos sean cancelados en la fecha de vencimiento. Adjunta copia del contrato.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL



120

**EXPEDIENTE N° 05469-2011/TRASU/ST/RA  
RECURSO DE APELACIÓN**

4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos reitera lo manifestado en su resolución de primera instancia y adicionalmente agrega:
  - (i) Se especificó claramente que la promoción con el descuento ofrecido se mantendría vigente siempre y cuando el cliente pague los recibos a la fecha de vencimiento de los mismos.
  - (ii) EL RECLAMANTE no puede desconocer la información brindada al momento de la celebración del contrato, debido a que en las condiciones generales, el abonado declaró haber leído y entendido las cláusulas ahí establecidas.
5. En primer lugar, respecto a la extemporaneidad del recurso de apelación alegada por LA EMPRESA OPERADORA, cabe indicar que este Tribunal mediante la Carta Circular N° 030-2006/TRASU de fecha 22 de marzo de 2006, cumple con comunicarle el Acuerdo de Sala Plena con relación a la notificación de las resoluciones de primera instancia.
6. En tal sentido, del cargo de notificación que obra en el expediente, se aprecia que LA EMPRESA OPERADORA no ha acreditado haber notificado en el domicilio indicado por EL RECLAMANTE (Av. Los Próceres 893 2 Chilca), ni ha dejado constancia en la respectiva acta, la circunstancia o motivo por el cual no fue posible dejar la notificación en el mismo domicilio y tuvo que dejarla en la puerta o primer acceso del inmueble. Razón por la cual no es posible convalidar dicho cargo tomando como referencia válida la fecha consignada en el mismo, ni determinar la extemporaneidad del recurso de apelación interpuesto por EL RECLAMANTE. En consecuencia, corresponde a este Tribunal emitir pronunciamiento sobre el fondo del asunto.
7. Al respecto, el artículo 24° de la norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup>, -en adelante, las Condiciones de Uso- establece que los conceptos facturables se sujetarán a las siguientes reglas:
  - (i) Estarán debidamente diferenciados, indicándose el servicio prestado y el período correspondiente;
  - (ii) Permitirán entender la aplicación de las tarifas;
  - (iii) Deberán sustentarse en las tarifas vigentes informadas por la empresa operadora, considerando las ofertas, descuentos y promociones que sean aplicables;
  - (iv) Deberán sustentarse en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación; y
  - (v) Deberán sustentarse en prestaciones efectivamente realizadas
8. Complementariamente, el artículo 98° de las Condiciones de Uso, establece que la carga de la prueba de la solicitud y/o aceptación de la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones, la modificación de los términos o condiciones de dicha contratación, contratación de ofertas, descuentos y promociones que requieran aceptación previa, contratación de servicios suplementarios o adicionales, y otras prestaciones derivadas de dicha norma, corresponde a LA EMPRESA OPERADORA.
9. Al efecto, el Tribunal considera que a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto por EL RECLAMANTE, es relevante analizar si, en efecto, LA EMPRESA OPERADORA ha cumplido con el requisito establecido en los artículos citados.

<sup>1</sup> Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

15  
21

**EXPEDIENTE N° 05469-2011/TRASU/ST/RA  
RECURSO DE APELACIÓN**

10. En este sentido, cabe precisar que EL RECLAMANTE ha adjuntado a fojas 11 el documento Anexo 1: Abonado Residencial de fecha 08 de febrero de 2011 celebrado con LA EMPRESA OPERADORA, en el cual se verifica que el monto a facturar por el servicio Movistar TV Estelar sería una promoción de S/. 69.00 por un periodo de seis meses.
11. Al respecto, si bien LA EMPRESA OPERADORA señala que el descuento aplicado sobre la renta mensual del servicio contratado se mantendría vigente siempre y cuando el abonado cumpla con pagar los recibos en la fecha de vencimiento de los mismos; ésta no ha cumplido con elevar medio probatorio con el cual acredite que informó a EL RECLAMANTE sobre las condiciones y/o restricciones de la promoción ofrecida.
12. De otro lado, el artículo 24° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>2</sup> - la Directiva- establece que las resoluciones deberán ser fundamentadas, con indicación expresa de cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten su decisión y de las normas legales aplicadas en la resolución de cada caso.
13. 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.
14. Por tanto, de conformidad con lo señalado en los considerandos precedentes, corresponde declarar **fundado** el presente recurso.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias (Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias que aprueba 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 de la renta mensual del servicio Movistar TV Estelar incluida en el recibo de mayo de 2011 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

<sup>2</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 05469-2011/TRASU/ST/RA  
RECURSO DE APELACIÓN

ajustar la facturación, o en su caso, devolver al reclamante el importe correspondiente a los conceptos reclamados, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

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

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

GMK/MRG