



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS  
ST-TRASU 20

EXPEDIENTE N° 06943-2011/TRASU/ST -RA  
RECURSO DE APELACION

**RESOLUCIÓN: 1**

Lima, 24 de noviembre de 2011

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| CONCEPTOS RECLAMADOS            | : Facturación de la renta fraccionaria del Dúo (Promo. Línea Premium Plana y Movistar Speedy 4M) en el recibo de agosto de 2011. |
| CICLO DE FACTURACIÓN            | : 10   |
| EMPRESA OPERADORA               | : TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.   |
| NÚMERO DE RECLAMO               | : BRF6988512   |
| RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA | : Carta RES-767-R-A-186397-11-P del 29 de agosto de 2011.  |
| RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL         | : <b>FUNDADO</b>   |

**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 fraccionaria del Dúo (Promo. Línea Premium Plana y Movistar Speedy 4M) en el recibo de agosto de 2011, señalando que cuando le ofrecieron el servicio no le informaron que debía abonar un monto adicional.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en que en el recibo se factura una parte proporcional de la renta que corresponde al servicio brindado, desde la fecha de instalación, activación o reactivación del mismo, hasta la fecha de cierre del ciclo de facturación inmediato posterior.
3. En el recurso de apelación, EL RECLAMANTE precisa lo siguiente:
  - (i) El monto facturado en el recibo de agosto ascendente a S/. 249.00 es excesivo;
  - (ii) Aceptó una promoción ofrecida por LA EMPRESA OPERADORA, la cual implicaba que al siguiente mes se incrementaría la facturación sólo S/. 20.00 respecto a los recibos anteriores;
  - (iii) No le informaron que debía abonar un monto adicional por acceder a una nueva promoción;
  - (iv) Al presentar el reclamo ante LA EMPRESA OPERADORA, ésta facturó dicho periodo por la suma de S/. 205.75; sin embargo, nuevamente le ha facturado una renta adicional.
4. En los descargos, LA EMPRESA OPERADORA señala que:
  - (i) En el recibo materia de reclamo se factura la renta mensual correspondiente al periodo del 01 al 31 de agosto de 2011;
  - (ii) Además de ello, se ha facturado una renta fracción del 06 al 31 de julio de 2011 que corresponde al servicio brindado desde la fecha de migración del



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS  
ST-TRASU 20-4

EXPEDIENTE N° 06943-2011/TRASU/ST -RA  
RECURSO DE APELACION

servicio Dúo Plano 1MB al servicio Dúo Plano 4 MB, hasta un día antes de la fecha de cierre de ciclo de facturación inmediato posterior; y

(iii) Bajo el concepto de "Devoluciones; Moras y Otros servicio No afectos al IGV" se está realizando la devolución de la renta fracción del servicio Dúo Plano 1 MB correspondiente al periodo del 06 al 31 de julio de 2011, la misma que asciende a S/. 195.94 incluido IGV.

5. Al respecto, 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>1</sup> -en adelante, 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.
6. Complementariamente, 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.
7. Por otro lado, el Principio del Debido Procedimiento<sup>2</sup> establece que los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.
8. Atendiendo a ello, las empresas operadoras en las resoluciones que resuelvan los reclamos de los usuarios, no sólo deben indicar los medios probatorios que sustentaron su decisión, sino también, especificar cómo se actuó cada medio probatorio en el caso concreto, a efectos que los usuarios no vean afectado su derecho defensa.
9. En ese sentido, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con fundamentar su resolución de primera instancia respecto a la facturación de la renta fraccionaria, puesto que no se ha pronunciado puntualmente sobre las razones por las cuales facturó la renta fraccionaria del Dúo (Promo. Línea Premium Plana y Movistar Speedy 4M) del 06 al 31 de julio de 2011.
10. En atención a ello, al no haberse motivado adecuadamente la resolución y no habiéndose actuado adecuadamente los medios probatorios que sustentan la decisión de LA EMPRESA OPERADORA, 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

<sup>1</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

<sup>2</sup> LEY 2744- LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

(...)

1.2. Principio del debido procedimiento.- Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS  
ST-TRASU 27

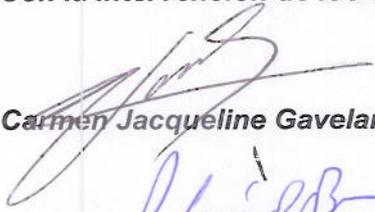
EXPEDIENTE N° 06943-2011/TRASU/ST -RA  
RECURSO DE APELACION

modificadorias (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 modificadorias que aprueba las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del 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 fraccionaria del Dúo (Promo. Línea Premium Plana y Movistar Speedy 4M) en el recibo de agosto 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 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 de la Sala 2.*



**Carmen Jacqueline Gavelan Díaz**



**Jorge Alejandro Fernández - Baca Llamosas.**

CJG/San

