



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 785-2011/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACION**

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 8 de marzo de 2011.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Facturación de la renta mensual del Paquete Dúo (Línea Control al Segundo y Speedy 1.0 Mbps) en el recibo de diciembre de 2010
NUMERO DE RECLAMO	: BRF6795247
CICLO DE FACTURACIÓN	: 08
EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: RES-767-R-A-311490-10-P
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 Paquete Dúo (Línea Control al Segundo y Speedy 1.0 Mbps) en el recibo de diciembre de 2010, señalando que en el recibo anterior canceló el total facturado por dichos conceptos, por lo que solicita la devolución por la migración al paquete Dúo Control 1 MB.
2. LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia ha declarado infundado el reclamo sustentando su decisión en lo siguiente:
 - (i) La renta se factura por periodos adelantados, independientemente de su uso o no.
 - (ii) El recibo en reclamo comprende del 01.12.2010 al 31.12.2010.
 - (iii) Por razones de migración de línea, en el recibo de diciembre se factura además de la renta regular, una renta fraccionaria proporcional equivalente a los días que se contó con el servicio del periodo del 03.11.2010 al 30.11.2010.
 - (iv) En la misma facturación se descuenta por la renta facturada en el recibo anterior por la Línea Semiplana correspondiente al periodo del 03.11.2010 al 30.11.2010
3. EL RECLAMANTE en el recurso de apelación manifiesta su desacuerdo con la resolución de primera instancia, señalando que no se tomó en cuenta el pago realizado en noviembre de 2010, por lo que corresponde realizar el pago según el siguiente detalle:

Línea control al segundo diciembre (01,12 a 31,12)	S/. 109,00
Línea control al segundo noviembre	S/. 101,75
03,11 al 30,11= S/. 109/30X28 días	S/. 101,75
	210,75
Factura pagada en noviembre	S/. 139,02
factura real por pagar diciembre	S/. 71,73



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL 7013
28

EXPEDIENTE N° 785-2011/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACION

Cancelado en diciembre

S/. 78,89

4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos señala lo siguiente:
- (i) En los sistemas se verifica con fecha 30.10.2010 la migración del Dúo Semiplano 1 MB, siendo atendido el pedido el 03.11.2010.
 - (ii) En el recibo emitido el 10.11.2010, se facturó la renta mensual adelantada por el Dúo Semiplano 1 MB, correspondiente al período del 01.11.2010 al 30.11.2010, motivo por el cual en los sistemas se verifica una devolución por el importe de S/. 181.98 (incl. IGV) por los días en los que el cliente no contó con el Dúo Semiplano 1 MB, es decir, el 03.11.2010 en que se ejecutó la migración hasta el 30.11.2010 cierre de ciclo de facturación.
 - (iii) La mencionada devolución se viene efectuando en forma automática a través de ajuste en cíclica desde la factura emitida el 10.12.2010.
 - (iv) De igual modo se está facturando al cliente la renta fracción desde que migró al Dúo Control 1 MB desde el 03.11.2010 al 30.11.2010, más la renta mensual por adelantado del 01.12.2010 al 31.12.2010.
5. Sobre el particular, del "Histórico de Peticiones", se aprecia que con fecha 30 de octubre de 2010 se solicitó la migración al Paquete Dúo Control 1MB, siendo ejecutada el 02 de noviembre de 2010.
6. Al respecto, debe advertirse que el ciclo de facturación de EL RECLAMANTE comprende del 01 de diciembre de 2010 al 31 de diciembre de 2010.
7. De la copia del recibo emitido el 10 de diciembre obrante a fojas 02, se aprecia que LA EMPRESA OPERADORA en dicho recibo efectúa el cobro por concepto de renta fraccionaria de la Línea Control al Segundo y Speedy Negocios 1.0 Mbps del 03 de noviembre de 2010 al 30 de noviembre de 2010. Asimismo, se factura la devolución de la renta fraccionaria del servicio telefónico Semiplano y Speedy 1.0 Mb del 03 de noviembre de 2010 al 30 de noviembre de 2010.
8. Al respecto, cabe indicar que el artículo 48-C° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -en adelante, las Condiciones de Uso-, establece lo siguiente: "(...) La empresa operadora deberá hacer efectiva la migración a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud. (...)". (subrayado nuestro)
9. En consecuencia, se verifica que LA EMPRESA OPERADORA ha inobservado el artículo citado, facturando la renta fraccionaria de la Línea Control al Segundo y Speedy Negocios 1.0 Mbps por el periodo del 03 de noviembre de 2010 al 30 de noviembre de 2010, toda vez que la migración solicitada por EL RECLAMANTE debió ser ejecutada el 01 de diciembre de 2010, fecha de inicio del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud.
10. En consecuencia, de conformidad con lo señalado en los considerandos precedentes, corresponde declarar **fundado** el presente recurso, debiendo LA EMPRESA OPERADORA efectuar el ajuste de la renta fraccionaria de la Línea Control al Segundo y servicio Speedy por el periodo del 03 al 30 de noviembre de 2010.

¹ 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

29

**EXPEDIENTE N° 785-2011/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACION**

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 de la renta mensual del Paquete Dúo (Línea control al segundo y Speedy 1.0 Mbps) en el recibo de diciembre de 2010 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 Agnes Franco Temple, Ignacio Guillermo Basombrio Zender y María del Carmen Ortiz Espinoza

Agnes Franco Temple
Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

AFT/MRG