



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
GUS-TRASU 36

**EXPEDIENTE N° 5208-2010/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION**

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 14 de octubre de 2010.

| | |
|---------------------------------|--|
| CONCEPTOS RECLAMADOS | : Cobro del servicio generado por los recibos de julio y setiembre de 2009 |
| NUMERO DE RECLAMO | : BRF6700827 y BRF6700817 |
| CICLO DE FACTURACIÓN | : 28 |
| EMPRESA OPERADORA | : TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. |
| RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA | : Carta N° RES-767-R-A-206545-10-P Carta N° RES-767-R-A-207712-10-P |
| RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL | : FUNDADO |

VISTO: El Expediente N° 5217-2010/TRASU/GUS-RA que se tiene por acumulado, 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 el cobro del servicio generado por los recibos de julio y setiembre de 2009, indicando haber cancelado el importe total de dichos recibos; sin embargo, no cuenta con los vouchers de pago.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia ha declarado improcedente los reclamos, toda vez que los mismos no se encuentran comprendidos dentro del artículo 18° de la Directiva. Asimismo, señala que en caso EL RECLAMANTE cuente con el voucher correspondiente, lo puede enviar mediante un archivo adjunto a la dirección de correo electrónico pagosnoprosesados@tp.com.pe.
3. En el recurso de apelación, EL RECLAMANTE manifiesta su disconformidad con la resolución de primera instancia, precisando no contar con los vouchers requeridos, ya que los mismos fueron expedidos hace un año.
4. En los descargos, LA EMPRESA OPERADORA reitera lo manifestado en la resolución de primera instancia y, adicionalmente señala que si EL RECLAMANTE no cuenta con los comprobantes de pago, no se podrá acreditar lo que manifiesta; razón por la cual, dicho hecho es ajeno a su voluntad.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL**EXPEDIENTE N° 5208-2010/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION**

5. Sobre el particular, del "Histórico del Estado de Cuenta (Pagos y Deuda) del servicio telefónico se aprecia que EL RECLAMANTE registra deuda pendiente por los recibos emitidos en los meses de julio de 2009 y septiembre de 2009, siendo que los recibos de agosto de 2009, octubre de 2009 y siguientes aparecen como cancelados.
6. Al respecto, cabe señalar que en el literal (ii) del artículo 51° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ se dispone que *"La empresa operadora podrá suspender el servicio cuando 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 (...). En cualquier caso, la empresa operadora, deberá hacer efectiva la suspensión del servicio, transcurridos tres (3) meses de vencido el recibo impago". (subrayado agregado)*
7. En tal sentido, teniendo en cuenta la información obrante en el "Histórico del Estado de Cuenta (Pagos y Deuda) del servicio telefónico, este Tribunal aprecia que el recibo de julio de 2009 tuvo como fecha de vencimiento el 10 de agosto de 2009, por lo que LA EMPRESA OPERADORA debió suspender el servicio materia de reclamo el 10 de noviembre de 2010 por la falta de pago del mencionado recibo y, por ende, no emitir facturación alguna posterior a dicha fecha, lo cual no ha sucedido en el presente caso.
8. En consecuencia, este Tribunal tiene por cierto lo señalado por EL RECLAMANTE en el sentido que los recibos de julio de 2009 y septiembre de 2009 fueron cancelados oportunamente, por lo que 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 cobro del servicio generado por los recibos de julio y setiembre de 2009 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

¹ Aprobadas por la Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y modificatorias.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

| | |
|-----------|--------|
| OSIPTEL | FOLIOS |
| GUS-TRASU | 37 |

**EXPEDIENTE N° 5208-2010/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION**

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, Agnes Franco Temple y Carlos Augusto Echaiz Rodas.


Galia Mac Kee Briceño
Presidente del Tribunal Administrativo de
Solución de Reclamos de Usuarios

GMB/MRG