

RESOLUCIÓN: 1

EXPEDIENTE N° 12725-2004/TRASU/GUS-RA
RECURSO DE APELACION

Lima, dieciséis de septiembre del dos mil cuatro.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: venta de Modem, instalación, renta fraccionaria servicio Speedy y aplicación de Primer Mes Gratis en el recibo de junio del dos mil cuatro.
EMPRESA OPERADORA	: TELEFONICA DEL PERU S.A.A.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta RES-767-R-A-054466-04-P
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: INFUNDADO

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 indica que desconoce la facturación venta de Modem e instalación del servicio Speedy debido a que no fue informado que estos conceptos serían facturados en su recibo. Asimismo sostiene que fue informado que la facturación le sería enviada recién en el segundo mes.
2. LA EMPRESA OPERADORA ha declarado Infundado el recurso debido a que de acuerdo con el servicio solicitado, Speedy 400 Pack 2C, instalado el 1 de junio de 2004, el monto de US \$ 66.56 incluía la facturación del servicio de instalación (US \$ 15.13) y venta al contado de modem Router (US \$ 51.43), el mismo que está facturado en el recibo reclamado. Asimismo, se precisa que ha sido aplicada la promoción del "Primer Mes Gratis" por lo que la renta mensual adelantada no ha sido facturada.
3. Al respecto cabe indicar que de conformidad con el artículo 98° de la Resolución 116-2003-CD/OSIPTEL, norma que aprueba que aprueba las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la carga de la prueba respecto de la aceptación de este tipo de servicios corresponderá a LA EMPRESA OPERADORA, debiendo suministrar al OSIPTEL la información que acredite esta aceptación.
4. Obra dentro de la documentación elevada a esta instancia copia del contrato suscrito entre LA EMPRESA OPERADORA y EL RECLAMANTE, en el cual se puede advertir que se ha consignado que el costo por los servicios de Instalación y

venta de Modem Router sería facturado a un costo de US \$ 66.56 dólares americanos. Consecuentemente, este Tribunal debe declarar Infundado este extremo del presente recurso.

5. Con relación a la aplicación del primer mes gratis, es pertinente indicar que tal como ha señalado la EMPRESA OPERADORA, en el recibo reclamado solamente se ha facturado el período correspondiente desde la fecha de instalación del servicio Speedy, 1 de junio de 2004, hasta el día del cierre del ciclo de facturación, 7 de junio de 2004, bajo el ítem “Renta Fraccionaria Servicio Speedy”. La aplicación de la promoción del “Primer Mes Gratis” ha sido otorgado a la facturación de la renta mensual adelantada del 8 de junio al 7 de julio de 2004, el mismo que, efectivamente, no ha sido incluido en el recibo de junio de 2004. En tal sentido, debe entenderse que se ha otorgado el beneficio de la promoción antes señalado, correspondiendo declarar Infundado este extremo del 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 (Directiva que establece las normas aplicables para los procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones), y la Resolución de TRASU N° 001-2000-LIN/TRASU-OSIPTEL, Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL para reclamos de facturación de llamadas de Telefonía Fija.

HA RESUELTO:

Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de venta de Modem, instalación, renta fraccionaria servicio Speedy en el recibo de junio del dos mil cuatro, y aplicación del “Primer Mes Gratis” y, en consecuencia, CONFIRMAR la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido denegada y que, por tanto, a partir de la notificación de la presente resolución, debe cancelar el monto reclamado, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Manuel San Román Benavente, Galia Mac Kee Briceño y Victoria Morgan Moreno.

***Manuel San Román Benavente
Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo de
Solución de Reclamos de Usuarios***

Gmk/Lev