

RESOLUCIÓN: 2

EXPEDIENTE N° 7427-2005/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION

Lima, once de agosto del dos mil cinco.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Llamadas de larga distancia internacional - cobro revertido en el recibo de marzo del dos mil cinco.
CICLO DE FACTURACIÓN	: 28
EMPRESA OPERADORA	: TELEFONICA DEL PERU S.A.A.
NUMERO DE RECLAMO	: BRF5401722
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta LD-843-R-A-006417-05-P
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: FUNDADO

VISTO : El recurso de apelación 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 cuestiona la facturación de llamadas de larga distancia internacional - cobro revertido a Brasil incluidas en el recibo de marzo de dos mil cinco, precisando que el día veinte de marzo del presente año aceptó la migración de su línea fonofácil a la línea control súper económica, y que en ningún momento aceptó tales comunicaciones pues no tiene familiares en Brasil; agrega además que con su línea anterior (061-486606) no tuvo esa clase de problemas.
2. De la documentación obrante en el expediente se advierte que las llamadas impugnadas se realizaron entre el diecisiete de enero y el dieciséis de marzo de dos mil cinco; asimismo, se aprecia que EL RECLAMANTE cuenta con el plan tarifario línea control súper económica recién a partir del veintidós de marzo de dos mil cinco, por tanto, a la fecha de realización de las llamadas cuestionadas, EL RECLAMANTE contaba con el plan tarifario línea fonofácil plus.
3. Al respecto, cabe precisar que el plan tarifario Fonofácil Plus es una línea telefónica prepago en la cual la retribución que debe cancelar el abonado la constituye una cuota mensual de habilitación que asciende a S/. 40.23 (incluido IGV), la misma que se paga por adelantado; una vez efectuado el pago, LA EMPRESA OPERADORA emite un recibo que debe ser entregado al abonado como una constancia de pago, los cuales no se remiten a su domicilio. A cambio de esta retribución, el abonado puede utilizar 75 minutos por ciclo de servicio para realizar llamadas locales.

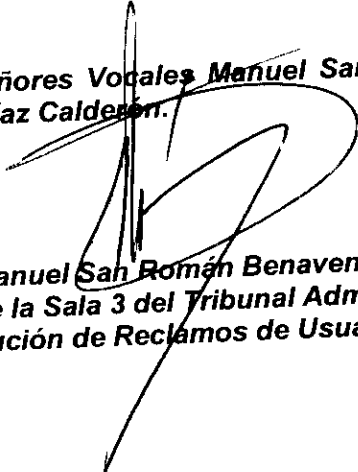
4. De acuerdo a lo antes indicado, un abonado que cuenta con una línea fonofácil plus no espera la remisión de recibos telefónicos a su domicilio, y por tanto, resulta poco probable que éste asuma que, además de la cuota mensual de habilitación, debe cancelar el importe correspondiente a llamadas de cobro revertido internacional sobretodo considerando que desconoce si su servicio telefónico – que cuenta con diversas restricciones – está habilitado para recibir tales llamadas.
5. En tal sentido, la presente instancia concluye que en este tipo de líneas prepago, corresponde a LA EMPRESA OPERADORA informar al abonado de un lado, que su servicio telefónico no cuenta con restricciones para recibir llamadas de cobro revertido internacional y de otro, la forma en que éstas serán cobradas.
6. En atención a ello, mediante Resolución N° 1 emitida el veintiocho de junio de dos mil cinco, este Tribunal solicitó a LA EMPRESA OPERADORA alcance el contrato de línea Fonofácil Plus suscrito por EL RECLAMANTE, a fin de determinar si, en el caso en cuestión, LA EMPRESA OPERADORA cumplió con informar a EL RECLAMANTE las condiciones de su plan tarifario. No obstante, LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con alcanzar la documentación requerida, habiéndose limitado a remitir el contrato tipo que habría firmado EL RECLAMANTE.
7. Por tanto, al no haberse acreditado que LA EMPRESA OPERADORA cumplió con informar debidamente a EL RECLAMANTE conforme lo dispone el artículo 6° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias), corresponde declarar fundado el presente recurso de apelación.
8. Sin perjuicio de lo expuesto, a partir del veinticuatro de mayo de dos mil cinco, fecha de notificación de la resolución de primera instancia, EL RECLAMANTE debe tenerse por debidamente informado que en su servicio telefónico no cuenta con restricciones para recibir llamadas de cobro revertido internacional.

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 los 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 **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de llamadas de larga distancia internacional - cobro revertido en el recibo de marzo del dos mil cinco y, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente y que, a partir de la notificación de la presente resolución LA EMPRESA OPERADORA debe ajustar la facturación o, de lo contrario, devolver al reclamante el importe correspondiente a dicho concepto, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Manuel San Román Benavente, Mariella Seminario Suárez y Eduardo Díaz Calderón.



Manuel San Román Benavente
Presidente de la Sala 3 del Tribunal Administrativo de
Solución de Reclamos de Usuarios

MZ/gc