

RESOLUCIÓN: 1

EXPEDIENTE N° 4760-2005/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION

Lima, diecisiete de mayo del dos mil cinco.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Desconocimiento de la contratación del servicio telefónico y facturación incluida en los recibos de noviembre y diciembre del dos mil cuatro y enero del dos mil cinco.
EMPRESA OPERADORA	: TELEFONICA DEL PERU S.A.A.
NUMERO DE RECLAMO	: BRF5375571, BRF5375574 y BRF5375579
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta RES 767-R-A-017136-05-P
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: <b>FUNDADO</b>

**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 en su escrito de fecha tres de febrero de dos mil cinco manifiesta que al momento de solicitar información a LA EMPRESA OPERADORA sobre la instalación de un servicio telefónico residencial, le informaron que mantenía una deuda por S/. 18,387.16 nuevos soles por la línea 332-7826; la misma que niega haber solicitado, razón por la que desconoce el monto reclamado. Agrega que no tiene domicilio, local comercial, ni inmueble alguno propio o alquilado, ubicado en Prolongación Huancavelica 1485, Puerta 10 Cercado de Lima; en la que se habría instalado el servicio telefónico.
2. En tal sentido, se advierte que EL RECLAMANTE desconoce el título del cual deriva el derecho de LA EMPRESA OPERADORA para facturar el monto adeudado y, asimismo, se aprecia que EL RECLAMANTE, una vez informado de la deuda, inmediatamente interpuso el reclamo correspondiente; razón por la cual el reclamo no resulta extemporáneo y, por tanto, este Tribunal resolverá sobre el fondo del asunto.
3. LA EMPRESA OPERADORA en su resolución señala que obra en el expediente copia de documentación relacionada con la contratación del servicio telefónico N° 332-7826. Asimismo, indica que en atención a la solicitud de EL RECLAMANTE, se ha solicitado la baja final del servicio telefónico 332-7826. Finalmente, manifiesta que la terminación del contrato no exime al abonado de sus obligaciones de pagar los importes adeudados y los servicios prestados hasta la fecha de la terminación del mismo. Agrega que adjunta copias de la siguiente documentación:
  - o Copia del contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones (Líneas con Límite de Consumo).
  - o Copia del formato de datos para la instalación del servicio.
  - o Copia de la carta de aceptación de mantenimiento.
  - o Copia de la solicitud de nueva línea telefónica.
4. Sobre el particular, se advierte que de fojas 12 a 14 del expediente obra copia del Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones (Líneas con Límites de Consumo) de fecha

332  
diez de agosto de dos mil cuatro, así como a fojas 15 obra copia de la carta de aceptación de mantenimiento de fecha 10 de agosto de dos mil cuatro.

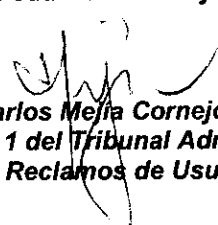
5. Sin embargo, LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con elevar copia del acta de instalación de la línea N° 332-7826, mediante la cual acredite la instalación del servicio, según lo establecido en el artículo 13° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas por Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL.
6. Asimismo, este Tribunal advierte que LA EMPRESA no ha cumplido con elevar información relevante para el presente caso, toda vez que no obran en el expediente las copias de los recibos que originan la deuda por S/. 18,387.16 nuevos soles.
7. Es pertinente indicar que a fojas 04 obra un detalle de los recibos, en el cual se advierte que las facturaciones de los meses de noviembre, diciembre de dos mil cuatro y enero de dos mil cinco por el monto de S/. 18,387.16 nuevos soles han sido generadas por una línea abierta, respecto de la cual LA EMPRESA OPERADORA no ha justificado el cobro, toda vez que si bien a fojas 07 ha elevado el detalle de un pedido de migración del servicio 3327826 de fecha veintinueve de septiembre de dos mil cuatro, no se indica si la solicitud fue telefónica o personal.
8. Conforme a los considerandos precedentes y al no haber sido elevadas pruebas relevantes que sustenten la resolución de primera instancia, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para amparar el recurso interpuesto, debiendo declararlo fundado.

De la evaluación conjunta de los medios probatorios obrantes en el expediente y, conforme a las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, en particular 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 N° 001-2000-LIN/TRASU-OSIPTEL (Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios para Reclamos de Facturación de Llamadas de Telefonía Fija);

#### HA RESUELTO:

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por el desconocimiento en la contratación del servicio telefónico y la facturación incluida en los recibos de noviembre y diciembre del dos mil cuatro y enero 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, 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 Juan Carlos Mejía Cornejo, Eduardo Díaz Calderón y Agnes Franco Temple.**

  
**Juan Carlos Mejía Cornejo**  
**Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de**  
**Solución de Reclamos de Usuarios**

MR