

tas Corrientes, vigente, expedido por el Superintendente de Banca y Seguros.

Las Personas Naturales y/o las personas con despachos eventuales que no cuenten con garantía ante Aduanas, efectuarán el pago por servicios extraordinarios en efectivo o con cheque certificado o de gerencia."

Artículo 2°.- La presente resolución entrará en vigencia a partir del día siguiente a la fecha de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

JOSE HERRERA MEZA
Superintendente Nacional de Aduanas (e)

5781

OSIPTEL

Aprueban lineamientos resolutivos para reclamos por facturación de larga distancia nacional e internacional en Telefonía Fija

RESOLUCION N° 01-99-LIN/TRASU-OSIPTEL

Lima, 22 de abril de 1999

EL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE
SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS
DE OSIPTEL

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 58° del Reglamento para la Solución de Reclamos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones ante Osiptel (Resolución N° 032-97-CD/OSIPTEL) establece que la Sala Plena del Tribunal puede aprobar lineamientos que orienten a los usuarios y a las empresas operadoras sobre los alcances y criterios de interpretación de las normas que regulan la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, en los aspectos que fueren de su competencia;

En uso de sus atribuciones;

RESUELVE:

Artículo Unico.- Aprobar los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de Osiptel para reclamos de facturación de llamadas de larga distancia nacional e internacional en telefonía fija, el mismo que forma parte integrante de la presente resolución.

Archívese, comuníquese y publíquese.

VERONICA ZAMBRANO COPELLO

JUAN KAISER FONTANA

JOSE LUIS SARDON DE TABOADA

MANUEL SAN ROMAN BENAVENTE

EDUARDO DIAZ CALDERON

JUAN CARLOS MEJIA CORNEJO

LINEAMIENTOS RESOLUTIVOS PARA RECLAMOS POR FACTURACION DE LARGA DISTANCIA NACIONAL E INTERNACIONAL EN TELEFONIA FIJA

El objetivo del presente documento es brindar a las empresas operadoras y a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones un instrumento que permita conocer los criterios que viene adoptando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de Osiptel - en adelante, el Tribunal- en la solución de los reclamos que le han sido presentados, respecto a la facturación de llamadas de larga distancia nacional e internacional en telefonía fija.

La publicación de estos lineamientos resolutivos se sustenta en la necesidad de hacer predecible la elaboración del derecho -es decir, en la necesidad que tienen los agentes económicos que participan en los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones de anticipar la forma en que han de ser resueltos los conflictos que puedan surgir en la prestación -o, más precisamente, en la facturación- de estos servicios.

El Tribunal conoce, en vía de revisión, los problemas de facturación, cobro, instalación, corte, retiro y traslado del servicio; y, en vía de apelación, los problemas de calidad de los servicios de telecomunicaciones. En los tres años y medio que viene funcionando, un significativo número de las resoluciones expedidas corresponden a reclamos por facturación de llamadas de larga distancia nacional e internacional. Por esta razón, el Tribunal continúa la publicación de sus lineamientos resolutivos en relación a los reclamos presentados por este concepto.

Debe advertirse que la publicación de los presentes lineamientos resolutivos sólo presenta los criterios generales que guían la labor del Tribunal. A los mismos resulta aplicable la cautela que debe tenerse respecto de la jurisprudencia en general, ya que los casos pueden tener sus propias particularidades.

Otro aspecto que debe advertirse al abordar la lectura de estos lineamientos es que cada uno traduce la apreciación y el criterio adoptado por el Tribunal respecto a determinada situación o medio probatorio. Sin embargo, la mayoría de las veces, al analizar un caso, se observa que existe más de una situación o más de un medio probatorio relevantes para adoptar una decisión. Estos lineamientos admiten, así, una serie de excepciones y de salvedades.

Resulta importante resaltar que si bien las pruebas a meritarse deben ser presentadas por la empresa operadora, es el usuario el que debe indicar cuáles son aquellas pruebas que le interesarían se actúen para resolver su caso. En perjuicio de ello, la empresa operadora será la que defina qué pruebas ha de actuar.

Finalmente, cabe señalar que la elaboración de estos lineamientos -y, por tanto, también su publicación- apunta a incentivar conductas que el Tribunal estima como eficientes y diligentes de parte los agentes que participan en el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones -esto es, tanto de parte de los usuarios como de parte de las empresas operadoras.

1. ACTA DE INSPECCION TECNICA

Es un documento generado por la empresa operadora que permite conocer el estado de la planta externa del servicio telefónico del usuario, indicando la ubicación de sus elementos y las condiciones de seguridad con las que cuentan los mismos. Este instrumento permite al Tribunal contar con un elemento de juicio para descartar la posibilidad de la ocurrencia de un robo de línea desde la planta externa del servicio telefónico.

El Tribunal evalúa lo siguiente respecto a la inspección técnica en cuanto a su forma:

1. Si es completa -es decir, si se han evaluado todos los aspectos vinculados a la planta externa.
2. Si es oportuna -esto es, si fue realizada antes de la emisión de la resolución de primera instancia. Y,
3. Si existe consistencia en la información que presenta en relación a la que presentan los demás documentos alcanzados por la empresa operadora.
4. En estos casos, dado que la carga de la prueba corresponde a la empresa operadora, se entiende que ésta no ha cumplido con su obligación de presentar las pruebas.

Y, en cuanto a su fondo:

1. Qué señala respecto de la facilidad de acceso al terminal por parte de terceros.
2. Qué señala respecto de la facilidad de acceso a la línea de bajada por parte de terceros.
3. Qué señala respecto de la facilidad de acceso al armario por parte de terceros. Y,
4. Otros aspectos relevantes en la misma (relación de averías, comentarios del usuario, etcétera).

Todos los aspectos antes señalados son evaluados por el Tribunal para adoptar una decisión respecto de si ha existido la posibilidad de un robo de línea que sea de responsabilidad de la empresa operadora.

2. INFORME DE AVERIAS Y CORTES DE SERVICIO

Este instrumento permite al Tribunal evaluar si durante el período objeto del reclamo se presentaron averías o cortes de servicio que podrían indicar la posibilidad que las llamadas objeto de reclamo no hubiesen sido realizadas desde el servicio telefónico del usuario.

El Tribunal evalúa lo siguiente respecto de este informe:

1. Si existieron averías o cortes de servicio durante el período reclamado. Y,
2. Si las averías fueron de tal naturaleza que afectaron el normal comportamiento del servicio telefónico.

Cuando la empresa operadora no informa si se han producido averías o cortes de servicio durante el período objeto del reclamo, el Tribunal asume que no se ha descartado, en principio, la posibilidad que se hayan producido desperfectos técnicos que podrían haber afectado la medición del consumo del servicio telefónico. En estos casos, el Tribunal declarará fundado el reclamo, salvo que existan otras pruebas en contrario más relevantes.

Respecto de los cortes de servicio, el Tribunal evaluará, además, la existencia de posibles transgresiones al Artículo 14° del D.L. N° 716. Al respecto, cabe señalar que se consideran transgresiones a dicha norma -entre otros supuestos- las suspensiones, cortes del servicio o la resolución del contrato de abonado, durante un procedimiento de reclamación en cualquier instancia, que no estén válidamente sustentados en una norma vigente; la utilización de modalidades que coaccionen al usuario por el no pago del monto reclamado; la exigencia indirecta de pago del monto reclamado; y, la no aceptación del pago del monto no reclamado.

3. INFORME DE INVESTIGACION DE LLAMADAS

Es un documento presentado por la empresa operadora que permite establecer si existe relación entre los usuarios de los teléfonos distantes materia de reclamo y el usuario reclamante.

Pueden presentarse los siguientes casos:

NO OBRA INFORME

Cuando la empresa operadora no alcanza este informe, el Tribunal asume que no existe evidencia que acredite que las llamadas reclamadas fueron realizadas por el usuario reclamante o por alguien de su entorno familiar y/o laboral. Por tanto, el reclamo será declarado fundado.

INFORME NO ACREDITA RELACION CON EL USUARIO

Cuando en el informe no se acredita que los usuarios de los teléfonos distantes conocían al usuario reclamante o a su entorno familiar o laboral, el Tribunal será declarado fundado el reclamo.

Igualmente, ocurrirá cuando el informe señala que los teléfonos distantes están conectados a grabadoras.

INFORME ACREDITA RELACION CON EL USUARIO

Cuando el informe acredita que los usuarios de los teléfonos distantes conocen al usuario reclamante o su entorno familiar y/o laboral, el Tribunal declarará infundado el reclamo.

En los tres casos, el sentido del voto puede variar si existen otras pruebas en contrario más relevantes.

4. RECORD HISTORICO DE LLAMADAS

Es la relación de llamadas de larga distancia nacional e internacional en períodos de facturación anteriores y/o posteriores al del reclamo. Este instrumento permite determinar la existencia de tráfico anterior o posterior a los números reclamados. Pueden presentarse los siguientes casos:

NO OBRA RECORD

En este caso el Tribunal no cuenta con elementos de juicio que le permita concluir que las llamadas fueron

efectuadas desde el servicio telefónico del usuario reclamante, por lo que el reclamo será declarado fundado.

EL USUARIO NO REGISTRA LLAMADAS A NUMEROS RECLAMADOS

En estos casos, no existen evidencias que permitan presumir razonablemente que las llamadas objeto de reclamo han sido realizadas por el usuario reclamante o por su entorno familiar y/o laboral. En consecuencia, el reclamo será declarado fundado.

OBRA RECORD DE LLAMADAS A NUMEROS RECLAMADOS

Cuando en el expediente obra el récord de llamadas a los números reclamados que permita determinar la existencia de tráfico anterior y/o posterior, y el mismo no ha sido reclamado oportunamente, el Tribunal presume que las llamadas reclamadas han sido realizadas por el usuario reclamante o por su entorno familiar y/o laboral. En consecuencia, el reclamo será declarado infundado.

Sin embargo, en los tres casos, el sentido del voto podrá variar si existen pruebas en contrario más relevantes.

5. CONTROL DEL USUARIO

Cuando en el expediente se aprecia que el usuario reclamante ha llevado un control manual y sobre la base de éste reconoce sólo algunas de las llamadas de larga distancia nacional e internacional facturadas, el Tribunal considera que este dato no puede ser opuesto a la medición que realiza la empresa operadora mediante sus equipos de tasación ya que éstos se encuentran preparados para los fines específicos de medición, por lo que la posibilidad de error es menor que en el caso de un control manual realizado por el usuario reclamante.

USUARIO RECONOCE LLAMADAS EN EL PERIODO

En el caso que el usuario reconozca específicamente algunas llamadas dentro del período objeto de reclamo y no obren pruebas que descarten la posibilidad que se hubieren realizado llamadas desde la parte externa de donde está instalado el servicio telefónico, el reclamo será declarado fundado.

USUARIO RECONOCE HABER REALIZADO LLAMADAS AL MISMO NUMERO EN OTROS PERIODOS

Si el usuario reconoce haber realizado llamadas al número reclamado pero fuera del período objeto de reclamo, el Tribunal considera que resulta improbable que, de producirse una sustracción de línea o falla técnica, involucre justamente a los números llamados por el usuario, por lo que resulta razonable presumir que las llamadas objeto de reclamo se produjeron en el entorno familiar o laboral del usuario reclamante. En estos casos, el Tribunal declarará infundado el reclamo.

RECONOCE LLAMADAS PERO NO EL TIEMPO FACTURADO

Cuando el usuario reconoce haber realizado llamadas al número reclamado pero no la duración de las mismas, el Tribunal considera que resulta improbable que, de producirse una sustracción de servicio o falla técnica, involucre justamente a los números llamados por el usuario. Asimismo, estima que la precisión del control del usuario no puede ser mayor que la de una central de conmutación telefónica pública. Por tanto, el Tribunal declarará infundado el reclamo.

RECONOCE LAS LLAMADAS PERO NO LA CANTIDAD DE LAS MISMAS

En este caso, el Tribunal estima que resulta improbable que, de producirse una sustracción de servicio o falla técnica, involucre justamente a los números llamados por el usuario, presumiéndose que las llamadas objeto del reclamo se generaron en el entorno del usuario. Si no existen otras pruebas que permitan establecer la existencia de alguna anomalía en el servicio, la afirmación del usuario no tendrá valor probatorio suficiente para declararse fundado el reclamo.

En los cuatro casos, el sentido del voto podrá variar si existiesen pruebas en contrario más relevantes.

6. CASO TIPICO DE ROBO DE LINEA

De acuerdo a la casuística evaluada, el Tribunal ha identificado elementos que permiten presumir razonablemente cuándo un servicio telefónico ha sido objeto de sustracción por parte de terceros desde la parte externa del inmueble donde se encuentra instalado el mismo.

Así, cuando del detalle de la facturación reclamada se advierte que se trataría de un caso similar a aquellos que este Tribunal ha dado en calificar como "casos típicos de robo de línea", el reclamo se declarará fundado.

Con el fin de establecer si las llamadas reclamadas casan dentro de un patrón de robo de línea, se tiene en cuenta la cantidad, la frecuencia, el horario y la duración de las mismas.

7. LLAMADAS POR OPERADORA

El Tribunal considera que esta modalidad de llamadas impide el robo de línea, por lo que, si en el expediente obra la información que acredita que la llamada fue efectuada vía operadora, el reclamo se declara infundado.

8. LLAMADAS DE COBRO REVERTIDO

Llamadas "collect" o de cobro revertido son aquellas que se originan en otro país y se caracterizan porque sólo se tramitan con la intervención de una operadora en dicho país. Esto significa que el control y la tasación se efectúan en el país distante, el que posteriormente remite la información a la empresa operadora para que tramite su facturación y cobro.

Por tanto, el Tribunal descarta la posibilidad de un robo de línea ya que es el número del usuario el que fue llamado y consultado de la voluntad de recibir la llamada originada en el país contrario. Así, el reclamo será declarado infundado, a no ser que existan pruebas en contrario más relevantes.

9. TRASLAPES

La situación de traslape se presenta cuando en la factura se aprecian llamadas superpuestas. En estos casos, el Tribunal declara fundado el reclamo, salvo que el servicio telefónico cuente con servicios suplementarios -específicamente, con el de conferencias tripartitas.

10. SITUACIONES GENERALES**DOCUMENTO ILEGIBLE**

Cuando en el expediente obran documentos ilegibles, el Tribunal los tiene por no presentados.

INFORMACION INCONSISTENTE

Cuando en dos o más documentos, alcanzada por la empresa operadora aparece información contradictoria, éstos pierden valor probatorio.

PLAZOS Y TITULARIDAD

El Tribunal analiza si el reclamo, la apelación y la revisión, así como las resoluciones de primera y segunda instancia, fueron presentados o expedidos oportunamente -esto es, dentro de los plazos reglamentarios.

También se verifica si las notificaciones fueron realizadas oportunamente. Los cargos de recepción del reclamo, la apelación y la revisión deben estar debidamente sellados y fechados por la empresa operadora. El reclamo y la apelación se deben presentar en primera instancia de la empresa operadora. La revisión, en la segunda instancia.

Los cargos de notificación de las resoluciones de primera y segunda instancia deben contener el nombre de quien recibe, relación con el destinatario, fecha y firma. No es indispensable que se indique la Libreta Electoral.

También se analiza si la empresa operadora elevó el recurso de revisión dentro de los cinco días útiles siguientes a que fuera presentado.

Luego, se analiza si el usuario que interpuso el reclamo fue el mismo que interpuso la apelación y la revisión, o si un nuevo usuario obró con poder suficiente.

Asimismo, se analiza si el funcionario de la empresa operadora que expidió las resoluciones de primera y segunda instancia es el que debía hacerlo, de acuerdo al reglamento. Esto implica analizar si el recurso de apela-

ción era, realmente, una apelación o si era, más bien, uno de reconsideración.

Si tanto los plazos como la personería de quien ha actuado en las etapas previas son conformes al reglamento, se pasa a analizar otros elementos de juicio.

5761

SUNAT**Disponen que los servicios gratuitos de publicidad, propaganda y similares que realicen las empresas periodísticas, de radiodifusión y editoras de revistas, no están afectas al IGV**

DIRECTIVA N° 004-99/SUNAT

Lima, 3 de mayo de 1999

1. MATERIAS:

Impuesto General a las Ventas y Reglamento de Comprobantes de Pago - Servicios gratuitos.

2. OBJETIVOS:

- Precisar si se encuentran gravados con el Impuesto General a las Ventas los servicios gratuitos de publicidad, propaganda y similares que realicen las empresas periodísticas, de radiodifusión sonora y/o televisiva y las editoras de revistas.

- Precisar si existe obligación de emitir comprobantes de pago por los servicios gratuitos de publicidad, propaganda y similares que realicen las empresas periodísticas, de radiodifusión sonora y/o televisiva y las editoras de revistas.

3. BASE LEGAL:

- Texto Unico Ordenado de la Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo, aprobado por el Decreto Supremo N° 055-99-EF.

- Reglamento de Comprobantes de Pago, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 007-99/SUNAT.

4. ANALISIS:

4.1. De acuerdo con el inciso b) del Artículo 1° del Texto Unico Ordenado de la Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo, se encuentran gravadas con este tributo la prestación o utilización de servicios en el país.

Ahora bien, conforme a lo previsto en el numeral 1 del inciso c) del Artículo 3° del mencionado dispositivo debe entenderse como servicio, entre otros, a toda prestación que una persona realiza para otra y por la cual percibe una retribución o ingreso que se considere renta de tercera categoría para los efectos del Impuesto a la Renta, aun cuando no esté afecto a este último impuesto.

4.2. De otro lado, el Artículo 1° del Reglamento de Comprobantes de Pago señala que el comprobante de pago es un documento que acredita la transferencia de bienes, la entrega en uso, o la prestación de servicios.

En este sentido, el numeral 2 del Artículo 6° del citado reglamento establece que, están obligados a emitir comprobantes de pago las personas naturales o jurídicas, sociedades conyugales, sucesiones indivisas, sociedades de hecho a otros entes colectivos que presten servicios, entendiéndose como tales a toda acción o prestación en favor de un tercero, a título gratuito u oneroso.

4.3. Es del caso indicar que, el numeral 8 del Artículo 8° del reglamento bajo comentario, dispone que, entre otros aspectos, cuando la prestación de servicios se efectúe gratuitamente, se consignará en los comprobantes de pago la leyenda: "SERVICIO PRESTADO GRATUITAMENTE", precisándose adicionalmente el importe del servicio prestado que hubiera correspondido a dicha operación.

4.4. De las normas glosadas en los párrafos precedentes, podemos afirmar que:

