

RESOLUCIÓN: 1

EXPEDIENTE N° 10668-2007/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION

Lima, trece de diciembre del dos mil siete.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Llamadas de servicio local medido, llamadas a telefonía móvil local, llamadas a telefonía móvil nacional, llamadas de larga distancia nacional, llamadas de larga distancia internacional y renta mensual plan de larga distancia control en el recibo de octubre del dos mil siete.
CICLO DE FACTURACIÓN	: 08
EMPRESA OPERADORA	: TELEFONICA DEL PERU S.A.A.
NUMERO DE RECLAMO	: BRF5906191
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta RES-767-R-A-122266-07-P
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: FUNDADO: Llamadas a telefonía móvil local, llamadas a telefonía móvil nacional, llamadas de larga distancia nacional y llamadas de larga distancia internacional en el recibo de octubre del dos mil siete. INFUNDADO: Llamadas de servicio local medido y renta mensual plan de larga distancia control en el recibo de octubre del dos mil siete.

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 servicio local medido, llamadas a telefonía móvil local, llamadas a telefonía móvil nacional, llamadas de larga distancia nacional, llamadas de larga distancia internacional y renta mensual plan de larga distancia control en el recibo de octubre del dos mil siete; señalando que no efectuó dichas llamadas y que no solicitó el cambio de plan a línea abierta. Agrega, además, que sólo solicitó una menor tarifa para su plan de larga distancia de S/. 30.00 a S/.10.00 nuevos soles.
2. Con relación a la facturación de llamadas a telefonía móvil local, llamadas a telefonía móvil nacional, llamadas de larga distancia nacional y llamadas de larga distancia internacional en el recibo de octubre del dos mil siete; es preciso señalar que conforme a lo establecido en el artículo 98° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas por Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL, la carga de la prueba respecto a la solicitud y/o aceptación de la persona natural o jurídica respectiva de algún servicio público de telecomunicaciones o modificación de términos o condiciones de dicha contratación, corresponde a la empresa que brinda dicho servicio.
3. En tal sentido, LA EMPRESA OPERADORA ha cumplido con elevar el mecanismo de contratación que contiene la reproducción de audio, según la cual EL RECLAMANTE aceptó la migración de su servicio telefónico a la Línea Libre al Segundo 3.
4. Sin embargo, es oportuno mencionar que de acuerdo con lo establecido en el artículo 6° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 116-

44V



2003-CD/OSIPTEL y normas modificatorias), LA EMPRESA OPERADORA está obligada a brindar información clara, veraz, detallada y precisa sobre las características, modalidades, limitaciones y, opciones de planes tarifarios.

5. En el caso en cuestión, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA no cumplió con informar debidamente a EL RECLAMANTE sobre todas las características, condiciones y/o eliminación de restricciones que implica la migración a la Línea Libre al Segundo 3.
6. De lo expuesto, este Tribunal concluye que, pese a que LA EMPRESA OPERADORA tiene la carga de la prueba, no obra en el expediente información suficiente que permita concluir que EL RECLAMANTE fue adecuadamente informado acerca de las características y condiciones del servicio contratado, en consecuencia, existen fundamentos para amparar este extremo del recurso interpuesto.
7. Con relación a la facturación de llamadas de servicio local medido en el recibo de octubre del dos mil siete; cabe precisar que la inspección técnica es el medio probatorio que permite conocer el estado de la planta externa del servicio telefónico y, de acuerdo a ello, evaluar si el consumo reclamado ha sido afectado por sustracción de línea, cuya responsabilidad sea imputable a LA EMPRESA OPERADORA.
8. En tal sentido, el acta de inspección técnica de fecha diecinueve de septiembre del dos mil siete, contiene información oportuna, completa y conforme, en cuya virtud se acredita que los elementos de la planta externa correspondientes al servicio telefónico de EL RECLAMANTE cuentan con la debida seguridad. Consecuentemente, es posible concluir que el consumo reclamado no ha sido afectado por sustracción de línea desde el exterior del inmueble donde se encuentra instalado el servicio telefónico.
9. Del mismo modo, a fin de determinar si desde el servicio telefónico de EL RECLAMANTE se registra tráfico anterior a números reclamados, corresponde a LA EMPRESA OPERADORA elevar la relación histórica de llamadas.
10. En tal sentido, se advierte que desde el servicio telefónico de EL RECLAMANTE se registra tráfico anterior a números a los cuales han sido realizadas las llamadas cuya facturación ha sido cuestionada, el mismo que fue reclamado y declarado infundado por este Tribunal.
11. Asimismo, de la información contenida en el expediente se advierte que el servicio telefónico no ha reportado averías, reparaciones y/o pruebas técnicas durante el período reclamado, por tanto debe descartarse la posibilidad que el consumo cuestionado haya sido afectado por fallas en el funcionamiento del servicio telefónico.
12. En consecuencia, al haber sido elevadas las pruebas que sustentan la decisión de LA EMPRESA OPERADORA, se acredita que éstas fueron debidamente actuadas, por lo que se justifica haber declarado infundado en este extremo el recurso de apelación interpuesto.
13. Finalmente, con relación a la facturación de la renta mensual plan de larga distancia control en el recibo de octubre del dos mil siete; cabe indicar que en el recibo reclamado se observa la facturación de una renta de S/. 10.00 (Inc.IGV), importe que ha sido reconocido por EL RECLAMANTE en su recurso de apelación, al manifestar que solicitó migrar a un plan menor de S/. 10.00 nuevos soles; por tanto, la renta facturada resultaría correcta, debiendo declararse infundado el recurso de apelación.



De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Directiva que establece las normas aplicables para los procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias), las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias), los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL, así como la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

HA RESUELTO:

1. Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de llamadas a telefonía móvil local, llamadas a telefonía móvil nacional, llamadas de larga distancia nacional y llamadas de larga distancia internacional en el recibo de octubre del dos mil siete 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.

2. Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de llamadas de servicio local medido y renta mensual plan de larga distancia control en el recibo de octubre del dos mil siete 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 Eduardo Díaz Calderón, Jacqueline Gavelan Díaz y Victoria Morgan Moreno.

Eduardo Díaz Calderón
Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

JGD/JC/PA

