



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS  
GUS-TRASU 49

**EXPEDIENTE N° 4431-2010/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION**

**RESOLUCIÓN: 1**

Lima, 26 de agosto de 2010

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Larga distancia internacional - discado directo en el recibo de mayo de 2010
NUMERO DE RECLAMO	: BRF6663877
CICLO DE FACTURACIÓN	: 18
EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta RES-767-R-A-162310-10-P
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: FUNDADO

**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 manifiesta su disconformidad con la facturación de llamadas de larga Larga distancia internacional - discado directo en el recibo de mayo de 2010, indicando que no está de acuerdo con el cobro de S/.0.75 por minuto adicional del Plan Premium de LDI, ya que nunca le informaron del aumento de la tarifa.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia ha declarado parcialmente fundado el reclamo, efectuando el ajuste de S/.9.75 incl. IGV y ha señalado lo siguiente:
  - (i) EL RECLAMANTE contó con el Plan Premium de larga distancia internacional de S/.40.00 incl. IGV que le brindaba 200 minutos, el cual fue consumido en su totalidad el 19.04.2010 teniendo un exceso hasta el 07.05.2010 de 1041 minutos considerados a tarifa preferencial de S/.0.75 incl. IGV. De donde se verifica un exceso por lo que se procedió al ajuste de S/.9.75 incl IGV.
  - (ii) El incremento del costo de las llamadas de larga distancia internacional se debe al incremento de tarifas que fue comunicado en el mes de noviembre mediante locución "Estimado cliente a partir del 1ero. de diciembre la tarifa del minuto adicional para las llamadas internacionales de su Plan Premium estará a S/.0.75 el minuto".
3. EL RECLAMANTE en su recurso de apelación manifiesta su desacuerdo con la resolución de primera instancia, señalando que su reclamo se atendió en forma parcial y no por el total reclamado, puesto que contrató el Plan a un precio y le facturan a otro precio.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS  
GUS-TRASU 49

**EXPEDIENTE N° 4431-2010/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION**

**RESOLUCIÓN: 1**

Lima, 26 de agosto de 2010

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Larga distancia internacional - discado directo en el recibo de mayo de 2010
NUMERO DE RECLAMO	: BRF6663877
CICLO DE FACTURACIÓN	: 18
EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta RES-767-R-A-162310-10-P
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: FUNDADO

**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 manifiesta su disconformidad con la facturación de llamadas de larga Larga distancia internacional - discado directo en el recibo de mayo de 2010, indicando que no está de acuerdo con el cobro de S/.0.75 por minuto adicional del Plan Premium de LDI, ya que nunca le informaron del aumento de la tarifa.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia ha declarado parcialmente fundado el reclamo, efectuando el ajuste de S/.9.75 incl. IGV y ha señalado lo siguiente:
  - (i) EL RECLAMANTE contó con el Plan Premium de larga distancia internacional de S/.40.00 incl. IGV que le brindaba 200 minutos, el cual fue consumido en su totalidad el 19.04.2010 teniendo un exceso hasta el 07.05.2010 de 1041 minutos considerados a tarifa preferencial de S/.0.75 incl. IGV. De donde se verifica un exceso por lo que se procedió al ajuste de S/.9.75 incl IGV.
  - (ii) El incremento del costo de las llamadas de larga distancia internacional se debe al incremento de tarifas que fue comunicado en el mes de noviembre mediante locución "Estimado cliente a partir del 1ero. de diciembre la tarifa del minuto adicional para las llamadas internacionales de su Plan Premium estará a S/.0.75 el minuto".
3. EL RECLAMANTE en su recurso de apelación manifiesta su desacuerdo con la resolución de primera instancia, señalando que su reclamo se atendió en forma parcial y no por el total reclamado, puesto que contrató el Plan a un precio y le facturan a otro precio.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL



**EXPEDIENTE N° 4431-2010/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION**

4. En los descargos LA EMPRESA OPERADORA reitera lo manifestado en la resolución de primera instancia y adicionalmente señala lo siguiente:
  - (i) EL RECLAMANTE cuenta con el Plan Premium LDI de S/.40.00 incl. IGV, si bien es cierto que al momento de la contratación de dicho Plan el minuto adicional al plan contratado era de S/.0.25, éste sufrió una variación desde el 01.12.2009.
  - (ii) El presente es el cuarto reclamo por el mismo concepto y desde el momento en que se resolvieron los mismos, EL RECLAMANTE tuvo conocimiento del incremento del minuto adicional del Plan Premium de LDI.
5. Al respecto, el artículo 24° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>[1]</sup> - Condiciones de Uso-, establece que los conceptos facturables se sujetarán a las siguientes reglas:
  - (i) Estarán debidamente diferenciados, indicándose el servicio prestado y el período correspondiente;
  - (ii) Permitirán entender la aplicación de las tarifas;
  - (iii) Deberán sustentarse en las tarifas vigentes informadas por la empresa operadora, considerando las ofertas, descuentos y promociones que sean aplicables;
  - (iv) Deberán sustentarse en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación; y
  - (v) Deberán sustentarse en prestaciones efectivamente realizadas.
6. Complementariamente, el artículo 98° de las Condiciones de Uso establece que corresponde a LA EMPRESA OPERADORA la carga de la prueba de la solicitud y/o aceptación de la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones, la modificación de los términos o condiciones de dicha contratación, la contratación de ofertas, descuentos y promociones que requieran aceptación previa, la contratación de servicios suplementarios o adicionales, y otras prestaciones derivadas de dicha norma.
7. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos ha reconocido que desde el momento de la contratación del Plan Premium LDI el costo por minuto adicional al plan contratado era de S/.0.25.
8. En consecuencia, ha quedado acreditado que, desde la contratación del Plan Premium LDI, EL RECLAMANTE contaba con una tarifa preferencial para el consumo de minutos adicionales al plan contratado.
9. Del análisis de la documentación que obra en el expediente, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA no ha acreditado haber informado debidamente a EL RECLAMANTE acerca de la modificación contractual del Plan Premium LDI en el caso de consumo de minutos adicionales al plan contratado.

<sup>[1]</sup> Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS  
GUS-TRASU 50

**EXPEDIENTE N° 4431-2010/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION**

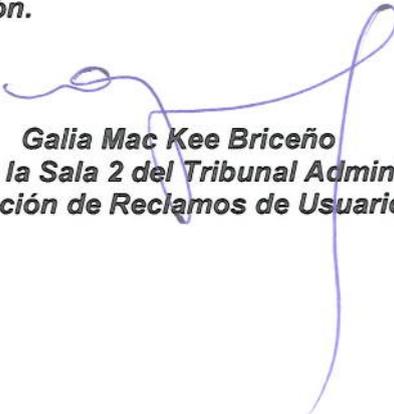
10. Por tanto, al no haber sido elevadas las pruebas que sustentan la decisión de LA EMPRESA OPERADORA y en atención a lo dispuesto por el artículo 24° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>[2]</sup>, el Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para amparar el recurso interpuesto debiendo declararlo **fundado**.

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 y sus modificatorias (Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias que aprueba las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL (Resolución N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL y 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL), así como la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

**HA RESUELTO:**

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de larga distancia internacional - discado directo en el recibo de mayo de 2010 y en consecuencia **REVOCAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente por este Tribunal 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 Galia Mac Kee Briceño, Agnes Franco Temple y Eduardo Díaz Calderón.***

  
**Galia Mac Kee Briceño**  
**Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo de**  
**Solución de Reclamos de Usuarios**

EDC/MRG

<sup>[2]</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.