

al Contratista, por incumplimiento del contrato al no haber llevado las observaciones oportunamente;

Que, habiéndose realizado la primera diligencia destinada a recepcionar la obra el 14.12.99 por la Comisión de Recepción de Obra designada para el efecto y el representante del Contratista, se consignaron doce observaciones en el acta correspondiente, otorgándose al Contratista el plazo de Ley para su subsanación; este plazo debió ser de 4 días solamente; sin embargo, la Entidad le otorgó 20 días para ello; el Contratista no cumplió con levantar ninguna de las observaciones lo que fue verificado por la Comisión de Recepción de Obra el 4.1.2000, por lo que se concluye que el Contratista incumplió con el contrato, originando que el 15.6.2000 la Entidad lo resolviera;

Que, el Contratista, luego de afirmar en su comunicación del 27.12.99 que había levantado oportunamente las observaciones, precisó que debido a las fiestas de fin de año no solicitó con anterioridad la entrega definitiva de la obra, pero que en coordinación con el Supervisor acordó que dicha entrega se efectuaría el 4.1.2000;

Que, no obstante lo expuesto en la comunicación del 12.1.2000, el Contratista manifestó que con motivo de la citada fiesta de fin de año, no fue posible transportar arena fina para cumplir con el solaqueo de muro, construcción de pizarras y tarrajeo de muro central en los servicios higiénicos; que tanto la mano de obra calificada como los volquetes escasean en la zona por el motivo antes citado y que el resto de observaciones han sido levantadas; esta comunicación contradice abiertamente lo expresado en su comunicación del 27.12.99 en que precisó haber levantado las observaciones;

Que, por lo expuesto queda evidenciado el incumplimiento del Contratista al no levantar las observaciones, a pesar de que se le concedió el plazo de 20 días para hacerlo, muy superior al que precisa la ley que debió ser de 4 días, según establece el Art. 118° del D.S. N° 039.98.PCM, además de que el Contratista falseó las declaraciones como se ha precisado, motivos por los que es responsable de la resolución del contrato, habiendo actuado la Entidad de acuerdo a ley y siendo el Contratista pasible de la sanción prevista en el Inc. b) del Art. 177° del D.S. N° 039.98.PCM;

Que, de conformidad con las facultades conferidas por el Título V de la Ley N° 26850, y los Arts. 8° y 9° del D.S. N° 047.98.PCM, los antecedentes, y luego de agotado el correspondiente debate;

SE RESUELVE:

1. Sancionar al Contratista SAMOSA CONTRATISTAS GENERALES S.R.L., con inhabilitación temporal de un (1) año para participar en procesos de selección y contratar con el Estado, por incumplimiento de su obligación contractual propiciando que se le resuelva el contrato celebrado con CTAR - LA LIBERTAD para la ejecución del C.E. N° 80458 - RETAMAS PARCOY - PATAZ, sanción que entrará en vigencia desde el día siguiente de la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial El Peruano.

2. Poner la presente resolución en conocimiento de la Gerencia de Registros del CONSUCODE para las anotaciones de ley.

3. Declarar que la presente resolución es de interés público y sienta precedente de observancia obligatoria, conforme a lo dispuesto por el Inc. 6) del Art. 1° del D.S. N° 018.97.PCM del 18.4.97.

4. Devolver los antecedentes administrativos a la Entidad para que se sirva practicar la correspondiente liquidación de cuentas.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

SS. FIGUEROA TACKOEN
ELÍAS PODESTA
SOLARI ANDRADE

12550

TRIBUNAL DE CONTRATACIONES Y ADQUISICIONES DEL ESTADO

RESOLUCIÓN N° 323/2000.TC-S2

Lima, 26 de octubre de 2000

Visto en sesión de la Segunda Sala Mixta del Tribunal de Contrataciones y Adquisiciones del Estado del 15.9.2000 el Expediente N° 258/2000.TC, sobre aplicación de sanción al Contratista MEDICAL EQUIPMENT DENTAL S.A. por el incumplimiento del contrato celebrado con ESSALUD para la adquisición de medicamentos en la A.D. N° 00266.GDSM.ESSALUD. "Compra de Material Médico Dental".

CONSIDERANDO:

Que, el Contratista obtuvo la Buena Pro en el proceso antes indicado llevado a cabo por la Gerencia Departamental San Martín, de los ítems FLUJÓMETRO ADULTO, BOQUILLA PARA FLUJÓMETRO Y ESPÉCULO VAGINAL MEDIANO

DESCARTABLE emitiendo la Entidad con fecha 30.9.99 las órdenes de compra N° 1 000483 y 1 000485 por un total de S/. 12,925.00, estableciendo 15 días para la primera y 5 días para la segunda como plazo de entrega de los productos;

Que, el Contratista no entregó los medicamentos a pesar de los requerimientos efectuados, por lo que la Entidad procedió a notificarle notarialmente mediante carta N° 821 D.L. y S. S.G.A.F. GDSM.ESSALUD 99 del 9.12.99, recepcionada por el Contratista el 13.12.99, la anulación de las órdenes de compra, por haber alcanzado la máxima penalidad por mora, de acuerdo con el Artículo 82° del Reglamento de la Ley N° 26850;

Que, el 17.7.2000 la Entidad solicitó al Tribunal de Contrataciones y Adquisiciones del Estado aplicar al Contratista las sanciones que correspondan por las causales previstas en los incisos b) y j) del Artículo 177° del Reglamento de la Ley N° 26850, aprobado por D.S. N° 039.98.PCM;

Que, el Contratista manifestó en su descargo haber solicitado a su proveedor los productos materia de las órdenes de compra y efectuado la importación de los flujómetros desde Inglaterra, los que llegaron con retraso; haber remitido a la Entidad la mayoría de los mismos, incluyendo los espéculos que mantenía en stock, lo que dice acreditar con las facturas de transporte que acompaña; que, en su concepto, esta actividad revela haber actuado con la diligencia ordinaria requerida, por lo que no puede imputársele responsabilidad por el cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, según lo establece el Artículo 1314° del Código Civil; que se le otorgó una ampliación de plazo porque los productos entregados a la Entidad eran suficientes para cubrir sus necesidades durante cierto tiempo, no habiendo tenido intención de dolo; y que su incumplimiento se debe a casos fortuitos o fuerza mayor atribuibles a terceros;

Que, de lo expuesto resulta que el Contratista no entregó los productos materia de las órdenes de compra en los plazos requeridos, conforme lo reconoce en su descargo, pues las guías de transporte se refieren a "una caja" y no existen evidencias de haber sido recibidas por el destinatario;

Que, de lo anterior se evidencia también que el Contratista ha incumplido con la declaración jurada por la cual se comprometió a entregar los bienes objeto de las órdenes de compra;

Que, en consecuencia, de acuerdo con los Arts. 40° y 177°, Inc. j) del D.S. N° 039.98.PCM reglamentario de la Ley N° 26850, el Contratista se ha hecho pasible de sanción de inhabilitación para presentarse a procesos de selección y contratar con el Estado, que atendiendo a la cuantía de la adjudicación directa, dicha sanción debe ser de seis meses de inhabilitación;

Que, de conformidad con las facultades conferidas por el Título V de la Ley N° 26850, y los Arts. 8° y 9° del D.S. N° 047.98.PCM, los antecedentes y luego de agotado el correspondiente debate;

SE RESUELVE:

1. Inhabilitar al Contratista MEDICAL EQUIPMENT DENTAL S.A. por el término de seis (6) meses en el ejercicio de su derecho a presentarse a procesos de selección y a contratar con el Estado, por el incumplimiento del contrato celebrado con ESSALUD para la adquisición de medicamentos en la A.D. N° 00266.GDSM.ESSALUD.

2. Poner la presente resolución en conocimiento de la Gerencia de Registros del CONSUCODE, para las correspondientes anotaciones de ley.

3. Declarar que la presente resolución es de interés público y sienta precedente de observancia obligatoria, siendo de aplicación lo dispuesto por el Inc. 6) del Art. 1° del D.S. N° 018.97.PCM del 18.4.97.

4. Devolver los antecedentes a la Entidad para los fines pertinentes.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

SS. FIGUEROA TACKOEN
ELÍAS PODESTA
SOLARI ANDRADE

12551

OSIPTEL

Aprueban los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL para reclamos de facturación de llamadas de telefonía fija

RESOLUCIÓN N° 01-2000-LIN/TRASU-OSIPTEL

Lima, 19 de setiembre de 2000.

EL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE OSIPTEL;

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 53° 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 tal sentido, en uso de sus atribuciones;

RESUELVE:

Artículo Único.- Aprobar los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL para reclamos de facturación de llamadas de telefonía fija, los mismos que forman parte integrante de la presente resolución.

Archívese, comuníquese y publíquese.

VERÓNICA ZAMBRANO COPELLO
JUAN CARLOS MEJÍA CORNEJO
MANUEL SAN ROMÁN BENAVENTE
EDUARDO DÍAZ CALDERÓN
JOSÉ LUIS SARDÓN DE TABOADA
ANTONIO VELÁSQUEZ JIMÉNEZ

LINEAMIENTOS RESOLUTIVOS DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE OSIPTEL PARA RECLAMOS DE FACTURACIÓN DE LLAMADAS DE TELEFONÍA FIJA

Sentido de los lineamientos

El objetivo del presente documento es brindar a los agentes económicos que actúan en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones en el Perú -empresas operadoras y usuarios- 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 son presentados, respecto a la facturación de servicios de 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 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.

Cabe indicar que los presentes Lineamientos recogen los criterios considerados en los anteriores Lineamientos publicados, y a la vez se adecuan al nuevo procedimiento establecido en la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL.

Con la promulgación de la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL que aprueba la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, el Tribunal conoce, desde el 23 de octubre de 1999, en vía de apelación, los problemas de facturación, instalación o activación, traslado, suspensión o corte del servicio telefónico, falta de entrega o entrega tardía del recibo en el domicilio del usuario e incumplimiento de la empresa operadora de brindar la facturación detallada que hubiere sido solicitada.

Esto significa que el Tribunal se ha convertido en segunda instancia, habiendo sido, en los cuatro años anteriores, tercera instancia para la resolución de tales reclamos.

Asimismo, el Tribunal es competente para resolver los problemas de calidad de los servicios de telecomunicaciones.

En los cinco años que viene funcionando el Tribunal, un significativo número de las resoluciones expedidas corresponde a reclamos por facturación de telefonía fija. Por esta razón, el Tribunal continúa la publicación de sus lineamientos resolutivos con relación a los reclamos presentados por este concepto, recogiendo, además, las nuevas disposiciones contempladas en la citada Directiva.

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 distintos casos que se presentan 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, en la mayoría de los casos, al analizar un reclamo, 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 salvedades.

Resulta importante resaltar que si bien las pruebas a evaluarse deben ser presentadas por la empresa operadora, el usuario puede indicar cuáles son aquellas que le interesarían se actúen para resolver su caso. Sin perjuicio de ello, la empresa operadora iniciará la investigación del reclamo en las áreas correspondientes de la empresa, disponiendo de oficio la actuación de los medios probatorios pertinentes a fin de sustentar su decisión.

Al respecto, cabe señalar que con la interposición de un reclamo se presume la autorización del usuario para que se actúen los medios probatorios necesarios para la resolución del mismo, salvo en los casos en que el usuario, expresamente y por escrito, señale cuáles son los medios probatorios que no desea que se actúen.

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 de los agentes que participan en el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones.

Finalmente, debe indicarse que los lineamientos de la presente publicación se encuentran dirigidos a exigir de parte de las empresas operadoras una adecuada motivación de sus resoluciones, que implica la indicación expresa de cada uno de los medios probatorios actuados que sustentan la decisión adoptada y de las normas legales aplicadas en la resolución del reclamo.

1. INFORME DE AVERÍAS Y SUSPENSIONES DEL SERVICIO

Este instrumento permite al Tribunal evaluar si durante el período objeto del reclamo se reportaron o presentaron averías o suspensiones del 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:

- Si se reportaron o existieron averías o suspensiones del servicio durante el período reclamado, y,
- 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 suspensiones del servicio durante el período objeto del reclamo, el Tribunal declarará fundado el recurso de apelación presentado por el usuario, al no haberse descartado, en principio, la posibilidad que se hayan producido desperfectos técnicos que podrían haber afectado la medición del consumo del servicio telefónico, salvo que existan otros medios probatorios actuados y motivados en la resolución de la empresa operadora que permitan concluir que el consumo facturado es correcto.

Respecto de las suspensiones del servicio, el Tribunal evaluará, además, la existencia de posibles transgresiones al Artículo 14° del Decreto Legislativo 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.

El informe de averías y suspensiones debe ser motivado en la resolución de la empresa operadora. Un ejemplar de dicho medio probatorio quedará a disposición del usuario en las oficinas de la empresa operadora para los fines que estime pertinentes.

2. ACTA DE INSPECCIÓN TÉCNICA

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 sustracción de línea desde la planta externa del servicio telefónico.

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

- Si es completa, es decir, si se han evaluado todos los aspectos vinculados a la planta externa del usuario,
- Si es oportuna, esto es, si fue realizada antes de la emisión de la resolución de la empresa operadora, y,
- Si es consistente, esto es, si la información que presenta la empresa operadora es consistente con relación a los demás documentos alcanzados por la empresa operadora.

En caso que la inspección técnica no sea completa, oportuna y consistente, dado que la carga de la prueba corresponde a la empresa operadora, se entiende que esta no ha cumplido con su obligación de presentar los medios probatorios relevantes para determinados casos. En este caso, el Tribunal asume que existen evidencias que permitan presumir de modo indubitable que la planta externa del usuario es vulnerable y presenta posibilidades de sustracción de servicio por terceros.

Por tanto, el Tribunal declarará fundado el recurso de apelación presentado por el usuario, salvo que existan otros medios probatorios actuados y motivados en la resolución de la empresa

operadora que permitan concluir que las llamadas se produjeron desde el inmueble donde se encuentra instalado el servicio.

Si el acta de inspección cumple con todos los requisitos formales antes señalados, el Tribunal evalúa los siguientes aspectos en cuanto a su contenido:

- La facilidad de acceso al terminal por parte de terceros.
- La facilidad de acceso a la línea de bajada por parte de terceros.
- La facilidad de acceso al armario por parte de terceros. y,

Otros aspectos relevantes en la misma, como son los resultados de la verificación técnica de cada una de las partes que componen la planta externa del usuario.

Todos los aspectos antes señalados son evaluados por el Tribunal para adoptar una decisión respecto de si ha existido la posibilidad de sustracción de línea que sea de responsabilidad de la empresa operadora y si la información proporcionada es consistente.

El resultado de la actuación de este medio probatorio debe ser indicado en la resolución como uno de los elementos de juicio que ha tenido la empresa operadora. Un ejemplar de dicho medio probatorio quedará a disposición del usuario en las oficinas de la empresa operadora para los fines que estime pertinentes.

Cuando el acta de inspección técnica sea completa, oportuna y conforme, el Tribunal declarará infundado el recurso de apelación presentado por el usuario, al no existir evidencias que permitan presumir de modo indubitable que la planta externa del usuario es vulnerable y presenta posibilidades de sustracción del servicio por terceros, salvo que existan otros medios probatorios que permitan concluir que las llamadas se produjeron desde el exterior del inmueble donde se encuentra instalado el servicio.

3. PROMEDIO DE CONSUMO DE SERVICIO LOCAL MEDIDO Y SU VARIACIÓN

Uno de los criterios más importantes para resolver los reclamos por facturación de servicio local medido consiste en identificar el patrón de consumo del usuario. Éste debe ser actuado por la empresa operadora e indicado en su Resolución. Para identificar este patrón, en todo caso, el Tribunal utiliza dos indicadores estadísticos: de un lado, el promedio de consumo; y, de otro, el rango de variación que éste presenta.

El promedio de consumo revela de un modo general cuál es el nivel de consumo del usuario. El rango de variación permite determinar la magnitud de las fluctuaciones que experimenta el consumo del usuario respecto de su promedio. Estos dos criterios en conjunto perfilan un patrón de comportamiento contra el cual se puede comparar el consumo objeto de reclamo.

A fin de establecer el promedio de consumo y el rango de variación, el Tribunal ha establecido la obligación de la empresa operadora de proporcionar los datos sobre el consumo de los últimos meses en que el usuario ha venido utilizando el servicio, tanto antes como después del reclamo. Un ejemplar de dicho medio probatorio quedará a disposición del usuario en las oficinas de la empresa operadora para los fines que estime pertinentes.

NO OBRA INFORME SOBRE CONSUMO DEL SERVICIO LOCAL MEDIDO

Cuando no obran en el expediente los datos sobre el consumo de los últimos períodos de facturación, no puede establecerse un consumo promedio y variación que refleje el comportamiento del usuario con relación al servicio telefónico. En este supuesto, el Tribunal declarará fundado el recurso de apelación presentado por el usuario, salvo que existan otras pruebas actuadas y señaladas en la resolución de la empresa operadora que permitan concluir que las llamadas se produjeron desde el inmueble donde se encuentra instalado el servicio.

CONSUMO REGULAR EN RELACIÓN CON EL PROMEDIO

Si de los datos que obran en el expediente se establece que el consumo objeto del reclamo es inferior al promedio de consumo o se encuentra dentro de los límites de variación registrados, el Tribunal lo considera como indicio de que el consumo fue regular en el mes objeto del reclamo y que no existen, por tanto, fundamentos para el reclamo. En estos supuestos el Tribunal entiende que el funcionamiento y la facturación del servicio han sido correctos.

Por tanto, el Tribunal declarará infundado el recurso de apelación presentado por el usuario, salvo que existan otros medios probatorios que permitan concluir que las llamadas se produjeron desde el exterior del inmueble donde se encuentra instalado el servicio.

CONSUMO IRREGULAR EN RELACIÓN CON EL PROMEDIO

Si de la información que obra en el expediente se establece que el consumo objeto del reclamo resulta notoriamente elevado, con relación al consumo promedio y variación establecidos, entonces el Tribunal presume que este consumo es irregular y que, por tanto, existirían fundamentos para el reclamo. Al respecto, cabe señalar que el Tribunal en estos casos determina se realicen los ajustes necesarios en la facturación, de acuerdo al promedio obtenido.

Por tanto, el Tribunal declarará fundado el recurso de apelación presentado por el usuario, salvo que existan otros medios probatorios actuados y motivados en la resolución de la empresa operadora que permitan concluir que las llamadas se produjeron desde el inmueble donde se encuentra instalado el servicio.

4. DETALLE DE LLAMADAS

Medio probatorio que permite determinar cuáles son las llamadas de servicio local medido y telefonía móvil que realizó el usuario en un determinado número de días. Debe ser motivado en la resolución de la empresa operadora y un ejemplar de dicho medio probatorio quedará a disposición del usuario en las oficinas de la empresa operadora para los fines que estime pertinentes.

NO OBRA DETALLE DE LLAMADAS

Si en el expediente no obra el detalle de llamadas efectuadas por el usuario, se entiende que este medio probatorio no ha sido actuado por la empresa operadora.

En estos casos, el Tribunal asume que no existen evidencias que permitan presumir de modo indubitable que la medición del servicio local ha sido correcta; por tanto, el Tribunal declarará fundado el recurso de apelación presentado por el usuario, salvo que existan otros medios probatorios actuados y motivados en la resolución de la empresa operadora que permitan concluir que las llamadas se produjeron desde el inmueble donde se encuentra instalado el servicio.

DETALLE DE LLAMADAS: CONSUMO REGULAR

Si de la información que obra en el expediente se aprecia que el nivel de consumo reflejado en el período al que corresponde el detalle de llamadas es coincidente con el facturado; el Tribunal declarará infundado el recurso de apelación presentado por el usuario, por considerar que dicho medio probatorio constituye un indicio de no existir ninguna irregularidad en cuanto al consumo facturado; salvo que existan otros medios probatorios que permitan concluir que las llamadas se produjeron desde el exterior del inmueble donde se encuentra instalado el servicio.

DETALLE DE LLAMADAS: CONSUMO IRREGULAR

Si de la información que obra en el expediente se aprecia que el nivel de consumo reflejado en el período al que corresponde el detalle de llamadas es distinto al facturado, o aparecen registradas, inconsistentemente, llamadas de larga distancia nacional, larga distancia internacional, servicio de valor añadido u otros que no corresponderían ser consideradas dentro de este registro; el Tribunal presume que han existido irregularidades en cuanto al consumo facturado.

Por tanto, el Tribunal declarará fundado el recurso de apelación presentado por el usuario, salvo que existan otros medios probatorios actuados y motivados en la resolución de la empresa operadora que permitan concluir que las llamadas se produjeron desde el inmueble donde se encuentra instalado el servicio.

DETALLE DE LLAMADAS CONTIENE LLAMADAS RECONOCIDAS POR EL USUARIO

Si en el detalle de llamadas aparecen registradas llamadas a algunos números con los que el usuario tiene relación; constituye un indicio para el Tribunal de que las llamadas sí se efectuaron, toda vez que es poco probable que se produzca sustracción de línea que involucre a números telefónicos con los cuales el usuario tiene relación.

Por tanto, el Tribunal declarará infundado el recurso de apelación presentado por el usuario, salvo que existan otros medios probatorios que permitan concluir que las llamadas se produjeron desde el exterior del inmueble donde se encuentra instalado el servicio.

5. INFORME DE INVESTIGACIÓN DE LLAMADAS

Esta información proporcionada por la empresa operadora permite establecer si existe relación entre los usuarios de los teléfonos distantes materia de reclamo, lo cual debe señalarse en la resolución de la empresa operadora. Un ejemplar de dicho medio probatorio quedará a disposición del usuario en las oficinas de la empresa operadora para los fines que estime pertinentes.

NO OBRA INFORME O NO ACREDITA RELACIÓN CON EL USUARIO

Cuando la empresa operadora no alcanza este informe o el que alcanza no acredita relación con el usuario, o, cuando el informe señala que los teléfonos distantes están conectados a grabadoras; el Tribunal declarará fundado el recurso de apelación presentado por el usuario, al no existir evidencia que las llamadas fueron realizadas por el usuario o por alguien de su entorno; salvo que

existan otros medios probatorios actuados y motivados en la resolución de la empresa operadora que permitan concluir que las llamadas se produjeron desde el inmueble donde se encuentra instalado el servicio.

INFORME ACREDITA RELACIÓN CON EL USUARIO

Cuando el informe acredita que los usuarios de los teléfonos distantes conocen al usuario o su entorno familiar y/o laboral, éste constituye indicio para el Tribunal que las llamadas reclamadas fueron realizadas por el usuario o por alguien de su entorno.

Por tanto, el Tribunal declarará infundado el recurso de apelación presentado por el usuario, salvo que existan otros medios probatorios que permitan concluir que las llamadas se produjeron desde el exterior del inmueble donde se encuentra instalado el servicio.

6. RECORD HISTÓRICO DE LLAMADAS

Es la relación histórica de llamadas de servicio local medido, telefonía móvil, larga distancia nacional, larga distancia internacional, servicios de valor añadido, proporcionada por la empresa operadora correspondientes a periodos de facturación anteriores y/o posteriores al del reclamo. Este instrumento permite determinar la existencia de tráfico anterior o posterior a los números reclamados, debiendo ser motivado en la resolución de la empresa operadora. Un ejemplar de dicho medio probatorio quedará a disposición del usuario en las oficinas de la empresa operadora para los fines que estime pertinentes.

NO OBRA RECORD O NO SE ACTUÓ

En este caso el Tribunal no cuenta con elementos de juicio que le permitan concluir que las llamadas fueron efectuadas desde el servicio telefónico del usuario, razón por la cual el Tribunal declarará fundado el recurso de apelación presentado por éste, o por alguien de su entorno; salvo que existan otros medios probatorios actuados y motivados en la resolución de la empresa operadora que permitan concluir que las llamadas se produjeron desde el inmueble donde se encuentra instalado el servicio.

EL USUARIO NO REGISTRA LLAMADAS A NÚMEROS RECLAMADOS

En este caso el Tribunal no cuenta con elementos de juicio que le permitan concluir que las llamadas fueron efectuadas desde el servicio telefónico del usuario o por alguien de su entorno, razón por la cual el Tribunal declarará fundado el recurso de apelación presentado por el usuario, salvo que existan otros medios probatorios actuados y motivados en la resolución de la empresa operadora que permitan concluir que las llamadas se produjeron desde el inmueble donde se encuentra instalado el servicio.

OBRA RECORD DE LLAMADAS A NÚMEROS RECLAMADOS

Cuando la empresa operadora motiva su resolución y obran los informes en el expediente del récord anterior o posterior a los números reclamados, no habiendo sido observado oportunamente por el usuario; el Tribunal presume que las llamadas reclamadas han sido realizadas por el usuario o por alguien de su entorno.

Por tanto, el Tribunal declarará infundado el recurso de apelación presentado por el usuario, salvo que existan otros medios probatorios que permitan concluir que las llamadas se produjeron desde el exterior del inmueble donde se encuentra instalado el servicio.

Debe advertirse que, cuando la empresa en su resolución de primera instancia no indique cuáles son aquellos números con los cuales el usuario mantiene tráfico, no se considerará como actuado este medio probatorio, salvo que de la información obrante en el expediente pueda inferirse, válidamente, cuáles son esos números.

7. CONTROL MANUAL DEL USUARIO

Cuando en el expediente se aprecia que el usuario ha llevado un control manual y sobre la base de éste reconoce sólo algunas de las llamadas facturadas de servicio local medido, telefonía móvil, larga distancia nacional, larga distancia internacional o servicios de valor añadido, el Tribunal considera que este registro no puede ser opuesto al 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; sin embargo pueden presentarse los siguientes casos:

USUARIO RECONOCE CANTIDAD DE LLAMADAS FACTURADAS

Cuando el usuario reconoce haber realizado llamadas al mismo número reclamado pero no en la cantidad facturada o 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 por el usuario o por alguien de su entorno. Asimismo, se estima que la precisión del control del usuario no puede ser mayor que la de una central de conmutación telefónica pública con sistema de tasación y facturación sujetos a supervisión permanente por parte de OSIPTEL.

Por tanto, el Tribunal declarará infundado el recurso de apelación presentado por el usuario, salvo que existan otros medios probatorios que permitan concluir lo contrario.

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 con sistema de tasación y facturación sujetos a supervisión permanente por parte de OSIPTEL.

Por tanto, el Tribunal declarará infundado el recurso de apelación presentado por el usuario, salvo que existan otros medios probatorios que permitan concluir que las llamadas se produjeron desde el exterior del inmueble donde se encuentra instalado el servicio.

8. CASO TÍPICO DE ROBO DE LÍNEA

De acuerdo a la casuística evaluada, el Tribunal ha identificado elementos que permiten presumir razonablemente cuando 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 Tribunal declarará fundado el recurso de apelación presentado por el usuario, al no existir evidencia que las llamadas reclamadas fueron realizadas por el usuario o por alguien de su entorno; salvo que existan otros medios probatorios actuados y motivados en la resolución de la empresa operadora que permitan concluir que las llamadas se produjeron desde el inmueble donde se encuentra instalado el servicio.

9. LLAMADAS POR OPERADORA

El Tribunal considera que esta modalidad de llamadas impide la sustracción de línea, por lo que, si en el expediente obra la información que acredita que la llamada fue efectuada vía operadora, el Tribunal considera improbable que, de producirse una sustracción de servicio o falla técnica el reclamo involucre a llamadas por operadora, teniendo en cuenta la información a suministrarse a la empresa operadora al momento de solicitarse la llamada.

Por tanto, el Tribunal declarará infundado el recurso de apelación presentado por el usuario, salvo que existan otros medios probatorios que permitan concluir que las llamadas se produjeron desde el exterior del inmueble donde se encuentra instalado el servicio.

10. 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 previamente para confirmar su aceptación de recibir la llamada originada en el país distante. En tal sentido, el Tribunal considera improbable que, de producirse una sustracción de servicio o falla técnica, éstas involucren llamadas por cobro revertido o "collect", teniendo en consideración la información que debe suministrarse a la empresa operadora distante al momento de autorizarse la recepción de la llamada.

Así, el Tribunal declarará infundado el recurso de apelación presentado por el usuario, salvo que existan otros medios probatorios que permitan concluir que las llamadas se produjeron desde el exterior del inmueble donde se encuentra instalado el servicio.

11. TRASLAPES

La situación de traslape se presenta cuando en la factura se agregan llamadas superpuestas. En estos casos, el Tribunal declara fundado el reclamo, salvo que existan razones que justifiquen esta superposición en la facturación, como por ejemplo, que el servicio telefónico cuente con el servicio suplementario de conferencia tripartita o, se trate de la aparente concurrencia de llamadas de cobro revertido provenientes del extranjero en horarios distintos de la localidad donde se encuentra instalado el servicio telefónico.