

RESOLUCIÓN: 2

EXPEDIENTE N° 02874-2006/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION

Lima, dos de mayo de dos mil seis.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Llamadas de larga distancia nacional facturados en el recibo de noviembre de dos mil cinco.
CICLO DE FACTURACIÓN	: 05
EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA MÓVILES S.A.
NUMERO DE RECLAMO	: 2005002654
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta de fecha veinticinco de enero de dos mil seis.
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: INFUNDADO

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** manifiesta su disconformidad con la facturación de las llamadas de larga distancia nacional en el recibo de noviembre de dos mil cinco, indicando que se le estaría facturando como llamadas de larga distancia nacional, las llamadas que fueron efectuadas dentro de la misma localidad de Máncora.
2. Por su parte, **LA EMPRESA OPERADORA** declara parcialmente fundado el reclamo, sustentando en los siguientes fundamentos:
 - a. Las llamadas de larga distancia son aquellas llamadas realizadas a una ciudad distinta a la que se encuentra el celular dentro del país, debiendo anteponer el 01 para llamadas realizadas a Lima y para celulares de otros operadores, aún cuando se encuentren en Máncora;
 - b. Teniendo en cuenta que el celular de **EL RECLAMANTE** se encontraba en Máncora, no corresponde el pago por llamadas de larga distancia nacional realizadas a aquellos números fijos de la misma provincia, razón por la cual se emite una nota de crédito por \$14.07 que anula el cobro de larga distancia nacional a teléfonos fijos de dicha ciudad.
3. En su recurso de apelación **EL RECLAMANTE** manifiesta su desacuerdo con la resolución de primera instancia, señalando que no reconoce la totalidad de las llamadas efectuadas dentro de Piura por ser facturadas como larga distancia nacional. Además, indica que al realizar las llamadas a móviles de otras operadoras que se encuentran en la misma localidad, tenía que anteponerle el código de larga distancia, ya que sin él dichas llamadas se reportaban como

Mo

números inexistentes. Adicionalmente, agrega que al llamar al "123" le indicaron que era necesario apagar el equipo celular para efectuar las llamadas con normalidad, pero al transcurrir unos minutos, el servicio volvía a fallar.

4. En sus descargos, LA EMPRESA OPERADORA señala que sólo se tiene conocimiento del lugar en que se origina la llamada, así como del punto de interconexión donde debe entregarla para un usuario de otra empresa operadora, siendo ésta última la encargada de entregarla al usuario destinatario de la llamada. Es por eso que LA EMPRESA OPERADORA, al no poder determinar si las llamadas a otros operadores móviles han sido originadas y terminadas dentro de una misma localidad, basa su facturación en la numeración marcada por el usuario.
5. En ese orden de ideas, este Tribunal considera que las centrales telefónicas de LA EMPRESA OPERADORA deben tener la capacidad de reconocer las llamadas salientes de larga distancia nacional cuando el usuario se encuentre en su misma área local del servicio, discriminando de aquellas llamadas que realice a números dentro de esta misma localidad (llamadas locales). En tal sentido, aún cuando EL RECLAMANTE haya realizado llamadas a su propia área local anteponiendo el código de acceso nacional "cero" del mismo, será LA EMPRESA OPERADORA quien deberá adecuar sus sistemas informáticos con la finalidad que estas comunicaciones sean tasadas como llamadas locales y no como comunicaciones de larga distancia nacional.
6. Sin perjuicio de lo expuesto, es preciso señalar que LA EMPRESA OPERADORA en su resolución de primera instancia ha otorgado la procedencia efectuando un ajuste por el monto de \$ 14.07 dólares, correspondiente al cobro de larga distancia nacional a teléfonos fijos de la ciudad de Máncora.
7. De otro lado, con relación a las llamadas efectuadas a servicios telefónicos fijos y celulares de otras empresas operadoras de la ciudad de Máncora, es preciso señalar que de conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la norma de condiciones de uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹, toda persona tiene derecho a recibir de LA EMPRESA OPERADORA la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.
8. Sobre el particular, se advierte que en el documento "Información importante sobre su servicio celular", se indica:
 - i. *"Cobertura Nacional Automática*
 - ii. *Las llamadas que se realice desde un celular de Telefónica Móviles a otro celular de Telefónica Móviles a nivel nacional tendrán la misma tarifa que una llamada local Móvil de acuerdo a su plan, es decir no se cobra la tarifa de larga distancia nacional. Para tal efecto, no deberá marcar el número "0" antes del código de la ciudad, si las llamadas son realizadas marcando el 0 delante serán consideradas como llamadas de larga Distancia (...)"*
9. En tal sentido, la promoción es aplicable sólo para llamadas desde un celular de Telefónica Móviles a otro celular de Telefónica Móviles, sin anteponer el dígito cero; por lo que en aquellas llamadas efectuadas a servicios telefónicos fijos y celulares de otras empresas operadoras, se concluye que para que las llamadas efectuadas desde distintas localidades o

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

celdas diferentes, sean consideradas bajo esta promoción no debieron anteponerse el dígito cero.

10. Por tanto, al haber sido elevadas las pruebas que sustentan la decisión de LA EMPRESA OPERADORA, y que acreditan que éstas fueron debidamente actuadas, este Tribunal debe declarar infundado el presente recurso.

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 para los procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL que aprueba las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y los Lineamientos Resolutivos del Tribunal, así como la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley 27444) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

HA RESUELTO:

Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de las llamadas de larga distancia nacional en el recibo de noviembre de dos mil cinco 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, Victoria Morgan Moreno y Juan Carlos Mejía Cornejo.


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

JCM/Gio/mr