



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
GUS-TRASU 29

EXPEDIENTE N° 03585-2010/TRASU/GUS-RA
RECURSO DE APELACIÓN

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 03 de agosto de 2010.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Llamadas de larga distancia internacional - discado directo en el recibo de febrero de 2010.
CICLO DE FACTURACIÓN	: 28
EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
NUMERO DE RECLAMO	: BRF6592632
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: RES-767-R-A-080925-10-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 distancia internacional - discado directo en el recibo de febrero de 2010, precisando que sólo reconoce las llamadas con tarjetas 147.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA ha declarado parcialmente fundado el reclamo presentado, sustentando su decisión en lo siguiente:
 - (i) Durante el periodo reclamado, del 18 de enero de 2010 al 17 de febrero de 2010, se registró una suspensión el 29.01.2010 siendo reconectado el servicio el 04.02.2010. Del mismo modo, se registró una avería el 06.02.2010; sin embargo, ello no afectó y/o perjudicó a las comunicaciones facturadas.
 - (ii) Existen intercaladas con servicio no reclamado.
 - (iii) La inspección técnica determina que no existe la posibilidad de sustracción del servicio.
3. En el recurso de apelación, EL RECLAMANTE manifiesta su disconformidad con la resolución de primera instancia, reiterando los argumentos expuestos en el reclamo.
4. Sobre el particular, de la revisión de la documentación obrante en el expediente¹, este Tribunal advierte que el consumo reclamado (S/. 2 007.55) resulta elevado en comparación a los consumos mensuales que obran en el "Histórico de Estado de Cuenta (Pagos y Deuda)" los cuales no superan el monto de S/.99.00.
5. En el documento "Histórico de Averías" se advierte que el servicio telefónico ha registrado una avería durante el periodo reclamado, con fecha 08 de marzo de 2010, siendo liquidada como "ACOMETIDA - CONEXIÓN EN BLOCK", la misma que por su naturaleza, no permite descartar la posibilidad que el consumo reclamado haya sido afectado por tal falla.

¹ Artículo 20° de la Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
GUS-TRASU 29

EXPEDIENTE N° 03585-2010/TRASU/GUS-RA
RECURSO DE APELACIÓN

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 03 de agosto de 2010.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Llamadas de larga distancia internacional - discado directo en el recibo de febrero de 2010.
CICLO DE FACTURACIÓN	: 28
EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
NUMERO DE RECLAMO	: BRF6592632
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: RES-767-R-A-080925-10-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 distancia internacional - discado directo en el recibo de febrero de 2010, precisando que sólo reconoce las llamadas con tarjetas 147.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA ha declarado parcialmente fundado el reclamo presentado, sustentando su decisión en lo siguiente:
 - (i) Durante el periodo reclamado, del 18 de enero de 2010 al 17 de febrero de 2010, se registró una suspensión el 29.01.2010 siendo reconectado el servicio el 04.02.2010. Del mismo modo, se registró una avería el 06.02.2010; sin embargo, ello no afectó y/o perjudicó a las comunicaciones facturadas.
 - (ii) Existen intercaladas con servicio no reclamado.
 - (iii) La inspección técnica determina que no existe la posibilidad de sustracción del servicio.
3. En el recurso de apelación, EL RECLAMANTE manifiesta su disconformidad con la resolución de primera instancia, reiterando los argumentos expuestos en el reclamo.
4. Sobre el particular, de la revisión de la documentación obrante en el expediente¹, este Tribunal advierte que el consumo reclamado (S/. 2 007.55) resulta elevado en comparación a los consumos mensuales que obran en el "Histórico de Estado de Cuenta (Pagos y Deuda)" los cuales no superan el monto de S/.99.00.
5. En el documento "Histórico de Averías" se advierte que el servicio telefónico ha registrado una avería durante el periodo reclamado, con fecha 08 de marzo de 2010, siendo liquidada como "ACOMETIDA - CONEXIÓN EN BLOCK", la misma que por su naturaleza, no permite descartar la posibilidad que el consumo reclamado haya sido afectado por tal falla.

¹ Artículo 20° de la Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
GUS-TRASU 29-V

EXPEDIENTE N° 03585-2010/TRASU/GUS-RA
RECURSO DE APELACIÓN

6. Finalmente, es oportuno indicar 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, hace posible evaluar si el consumo reclamado ha sido afectado por sustracción de línea, cuya responsabilidad sea imputable a LA EMPRESA OPERADORA
7. En el caso en particular, debe advertirse que la información contenida en el acta de inspección de fecha 18 de marzo de 2010, contiene datos inconsistentes, toda vez que en el Formato de Inspección se registra el Par N° 1666, mientras que el técnico ha consignado otro N° de par, siendo éste el N° 1662. Consecuentemente, este documento pierde valor probatorio.
8. Conforme a los considerandos precedentes y al no haber sido elevadas pruebas relevantes que sustenten la resolución de primera instancia, este 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 llamadas de larga distancia internacional - discado directo en el recibo de febrero 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 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.

Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, Agnes Franco Temple y Eduardo Díaz Calderón.

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

AFT/GL/SB