



**RESOLUCIÓN: 1**

**EXPEDIENTE N° 07366-2006/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION**

Lima, diecisiete de julio del dos mil seis.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Renta mensual plan Línea Control Económica en el recibo de abril del dos mil seis.
CICLO DE FACTURACIÓN	: 28
EMPRESA OPERADORA	: TELEFONICA DEL PERU S.A.A.
NUMERO DE RECLAMO	: BRC0061294
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta RES-2027-R-A-12972-2006/MC
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: <b>FUNDADO</b>

**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 que LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con brindarle los minutos-libres que le ofrece el plan tarifario contratado.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA ha explicado las condiciones del paquete línea control económica contratado por EL RECLAMANTE y ha informado que cumplió con otorgar los minutos libres correspondientes, declarando infundado su reclamo.
3. Al respecto, cabe precisar que LA EMPRESA OPERADORA eleva como medio probatorio el detalle de llamadas correspondiente al periodo materia de reclamo, sin embargo, en dicho detalle se aprecia un consumo de sólo 38 minutos libres, lo cual resulta inconsistente con la información contenida en el recibo reclamado, en el cual se indica un consumo de 230 minutos libres.
4. Adicionalmente, este Tribunal advierte que LA EMPRESA OPERADORA no ha tomado en consideración la actuación de suficientes medios probatorios para resolver el reclamo, tales como la inspección técnica, que haga posible conocer el estado de la planta externa del servicio telefónico y evaluar si el consumo reclamado ha sido afectado por sustracción de línea, cuya responsabilidad sea imputable a LA EMPRESA OPERADORA, o el récord histórico de llamadas que permita determinar si se registró tráfico anterior a los números a los cuales se efectuaron las llamadas que agotaron los minutos los minutos libres correspondientes al servicio telefónico de EL RECLAMANTE.
5. Por tanto, al no haber sido elevadas las pruebas que sustentan la decisión de LA EMPRESA OPERADORA, el Tribunal ha determinado que éstas no fueron debidamente actuadas; no siendo posible eximir de responsabilidad a LA EMPRESA OPERADORA, sobre todo considerando que dada la naturaleza del servicio, sólo ésta tiene la posibilidad material de aportar las pruebas conducentes a determinar la verdad de los hechos. En tal sentido, es posible concluir que existen fundamentos para amparar el presente recurso.



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:**

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de renta mensual plan Línea Control Económica en el recibo de abril del dos mil seis 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, en caso hubiera cancelado el concepto reclamado, 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 Juan Carlos Mejía Cornejo, Eduardo Díaz Calderón y Victoria Morgan Moreno.**

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

JMC/Jc/mch