

**RESOLUCIÓN: 2**

**EXPEDIENTE N° 4099-2005/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION**

Lima, dos de junio del dos mil cinco.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Larga distancia nacional - collect en los recibos de diciembre del dos mil cuatro y enero del dos mil cinco.
EMPRESA OPERADORA	: TELEFONICA DEL PERU S.A.A.
NUMERO DE RECLAMO	: BRF5375527
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: LD-843-R-A-003376-05-P LD-843-R-A-003198-05-P
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, cuestiona la tarifa aplicada a las llamadas de larga distancia nacional- collect facturadas en los recibos de diciembre del dos mil cuatro y enero del dos mil cinco, pues señala que al haberlas realizado en días domingo y feriados, debían considerarse dentro del horario reducido, y por tanto, debían aplicarse a éstas la tarifa de S/.1,00 un sol el minuto.
2. Mediante la Resolución N° 1 emitida el diez de mayo del dos mil cinco, el Tribunal solicitó a LA EMPRESA OPERADORA un informe detallando la tarifa aplicada a las llamadas de larga distancia nacional – collect que han sido cuestionadas.
3. En atención a lo solicitado, mediante Carta RES 767-R-A-001327-2005/ATM recibida el dieciocho de mayo del presente año, LA EMPRESA OPERADORA informó a este Tribunal que la tarifa aplicable a llamadas de cobro revertido realizadas desde un teléfono público, es de S/.1,00 incluido I.G.V., y que las llamadas cuestionadas fueron recibidas en horario normal.
4. Al efecto, cabe señalar que en las resoluciones de primera instancia ni en los descargos respectivos se advierte que LA EMPRESA OPERADORA haya explicado a EL RECLAMANTE que el número desde el cual se originaron las llamadas cuestionadas correspondía a un teléfono público.
5. A ello se debe agregar que la información contenida en las boletas de llamadas de cobro revertido, es particularmente relevante, sobre todo cuando EL RECLAMANTE desconoce la facturación o las características de las llamadas, en cuyo caso, dicha

información debe ser opuesta a EL RECLAMANTE pero sólo en la medida que sea completa y consistente, razón por la cual, al no indicarse tampoco en las boletas que obran en el expediente que el número desde el cual se originaron dichas comunicaciones corresponden a un teléfono público.

6. A ello se debe agregar que dicha información tampoco está contenida en los recibos telefónicos bajo reclamo, en tanto en éstos no se indica las características del servicio telefónico desde el cual se generaron las llamadas en cuestión.
7. De igual forma, se aprecia que LA EMPRESA OPERADORA tampoco ha acreditado con la elevación de la publicación respectiva que las llamadas nacionales de cobro revertido que se originan en teléfonos públicos, están sujetas a la tarifa de S/.1,00 el minuto.
8. Conforme a lo antes señalado, es factible concluir que LA EMPRESA OPERADORA no sustenta debidamente la resolución emitida en la primera instancia, en tanto no fundamentó su resolución en forma más detallada, con indicación expresa de los medios probatorios actuados en el procedimiento o, de ser el caso, adjuntando un informe con el detalle de tales medios probatorios.
9. Al respecto, cabe referir que de acuerdo con lo establecido en el artículo 24° de la Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL, en caso que la resolución de primera instancia impugnada no se encuentra adecuadamente motivada, el TRASU declarará el recurso a favor del usuario.
10. 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 la evaluación conjunta de los medios probatorios obrantes en el expediente y, conforme a las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, en particular la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL (Directiva que establece las normas aplicables para los procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones) y la Resolución N° 001-2000-LIN/TRASU-OSIPTEL (Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios para Reclamos de Facturación de Llamadas de Telefonía Fija);

#### HA RESUELTO:

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de larga distancia nacional - collect en los recibos de diciembre del dos mil cuatro y enero del dos mil cinco 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 Agnes Franco Temple.**

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

*ECL/rs*