

RESOLUCIÓN: 4

EXPEDIENTE N° 6091-2005/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION

Lima, veintiuno de julio de dos mil cinco

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Llamadas de larga distancia internacional incluidas en el recibo N° 5002359674, emitido el ocho de julio del dos mil tres.
NUMERO DE RECLAMO	LI 1370
EMPRESA OPERADORA	: AMERICATEL PERU S.A.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta: LI.1370-2005-ATC
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: FUNDADO

VISTO : El recurso de apelación y en atención a la documentación obrante en el expediente, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución, en los siguientes fundamentos relevantes:

1. Mediante escrito presentado con fecha quince de febrero del dos mil cinco, EL RECLAMANTE manifiesta su disconformidad con el requerimiento de pago de S/. 20,306.77 correspondiente a la facturación de llamadas de larga distancia internacional incluidas en el recibo N° 5002359674, emitido el ocho de julio del dos mil tres. Al efecto, EL RECLAMANTE manifiesta que conforme a las conversaciones que sostuviera anteriormente con LA EMPRESA OPERADORA y, de acuerdo lo indicado por el Sub-Gerente de Corresponsalía de esta última mediante comunicación interna de fecha once de julio del dos mil tres; tales llamadas fueron producto de un fraude perpetrado mediante la programación de su PABX.
2. Por su parte, mediante carta LI.1370-2005-ATC de fecha veintinueve de marzo de dos mil cinco, LA EMPRESA OPERADORA declara infundado el reclamo, indicando que el mismo ha sido presentado fuera de plazo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 30° de la Directiva de Reclamos, Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias. Asimismo, señala que el supuesto fraude realizado a la central telefónica de EL RECLAMANTE, fue de entera responsabilidad de EL RECLAMANTE, debido a que la intervención no afectó en modo alguno la central de conmutación telefónica, sino únicamente a la PBX instalada en las oficinas de EL RECLAMANTE, cuya seguridad fue vulnerada, lo que permitió la generación de las referidas llamadas.
3. Mediante escrito de fecha veinticinco de abril del presente año, EL RECLAMANTE apela la resolución de primera instancia, señalando -fundamentalmente- (i) que las llamadas reclamadas se generaron como consecuencia de un fraude cuya responsabilidad no le es imputable; (ii) que, consecuentemente, otro operador -TELEFONICA DEL PERU S.A.-

declaró fundados reclamos similares interpuestos en la misma época y (iii) que el reclamo fue presentado oportunamente, alegando al efecto que con fecha 11 de julio de dos mil tres, el Sub-Gerente de Corresponsalía reportó la existencia de un fraude, como consecuencia del cual se habría generado el consumo reclamado; lo cual evidenciaría que previamente el reclamo ya había sido presentado.

4. Mediante Resolución N° 2 de fecha catorce de junio del presente año, el Tribunal resolvió invitar a las partes a una audiencia de conciliación, la misma que se realizó el día martes veintiuno de junio del dos mil cinco, sin que se haya arribado a acuerdo alguno.
5. Vistos los antecedentes antes detallados y, considerando que LA EMPRESA OPERADORA sostiene que el reclamo ha sido presentado extemporáneamente, el Tribunal considera necesario definir, previamente, si tanto el reclamo como el recurso de apelación han sido interpuestos oportunamente y; a partir de ello, de ser el caso, analizar el fondo del asunto.
6. En este contexto, con relación a **la oportunidad de presentación del reclamo**, debe tenerse en cuenta que de conformidad con el artículo 30° de la Resolución 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, los reclamos por facturación podrán ser presentados hasta dos meses (2) después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene la facturación que se reclama.
7. Al efecto, cabe señalar que si bien en principio el reclamo por la facturación incluida en el recibo N° 5002359674 de julio de dos mil tres resultaría extemporáneo, toda vez que en el expediente no obra constancia escrita de su realización; es necesario evaluar si, mas allá de ello, existen elementos suficientes que, razonablemente, permitan concluir si, en efecto, el usuario manifestó oportunamente su disconformidad con la facturación contenida en el citado recibo.
8. En este orden de ideas, debe advertirse que en su recurso de apelación EL RECLAMANTE señala que oportunamente presentó los respectivos reclamos ante LA EMPRESA OPERADORA y ante TELEFÓNICA DEL PERU S.A.A. Asimismo, manifiesta que esta última declaró fundados los reclamos y que, en el caso de LA EMPRESA OPERADORA, si bien no se le asignó el correspondiente código de reclamo; obra -como constancia de la presentación del reclamo- el informe de la investigación interna realizada con fecha once de julio del dos mil tres por su Sub-Gerente de Corresponsalía.
9. En línea con lo indicado por EL RECLAMANTE, es oportuno señalar, de un lado, que de fojas 44 a 60 obra la documentación en cuya virtud se acredita que, efectivamente, TELEFÓNICA DEL PERU S.A.A. declaró fundados los reclamos que aquél interpusiera por la facturación de llamadas de larga distancia internacional incluidas en los recibos de marzo, abril, mayo y julio del dos mil tres, por el servicio telefónico 225-8225 y; de otro lado, que a fojas 63 corre una copia del correo electrónico de fecha once de julio del dos mil tres, cursado por el señor Guillermo Fuenzalida -Sub-gerente de Corresponsalía de LA EMPRESA OPERADORA- en el que se reporta el fraude detectado en la línea telefónica 211-8000 de EL RECLAMANTE.

10. A partir de lo señalado en los numerales precedentes es posible colegir, de un lado, que en el primer semestre del año dos mil tres se registró consumos atípicos desde los servicios telefónicos de EL RECLAMANTE, incluido el 211-8000 al que se circunscribe el presente expediente; de otro lado, que EL RECLAMANTE oportunamente los reclamó ante TELEFÓNICA DEL PERU S.A.A. y que dicho operador los declaró fundados; asimismo, que de acuerdo con la investigación realizada por un funcionario de LA EMPRESA OPERADORA –el Sub-Gerente de Corresponsalía- tales consumos se habrían originado como consecuencia del fraude detectado en la PABX de EL RECLAMANTE y; finalmente, teniendo en cuenta la fecha de realización de dicha investigación –once de julio de dos mil tres- que previamente EL RECLAMANTE habría presentado el correspondiente reclamo.
11. Efectivamente, sobre la base de lo señalado en el numeral que antecede, el Tribunal considera verosímil la versión de EL RECLAMANTE acerca de la oportunidad de presentación de sus respectivos reclamos, no sólo porque en esa misma época presentó oportunamente reclamos ante TELEFÓNICA DEL PERU S.A.A. -lo que demostraría un comportamiento diligente-, sino también porque la fecha de realización de la investigación a cargo del funcionario de LA EMPRESA OPERADORA, permite colegir -razonablemente- que la misma estuvo precedida de una comunicación por parte de EL RECLAMANTE. Consecuentemente, el Tribunal considera que el reclamo fue presentado oportunamente
12. Por otra parte **con relación a la oportunidad de presentación del recurso de apelación**, cabe señalar que conforme a lo establecido en el artículo 40º de la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias, el recurso de apelación se interpondrá por escrito en la empresa operadora utilizando el formulario establecido en el Anexo 5, en un plazo que no deberá exceder de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente al que fuere notificada la resolución de primera instancia.
13. Al respecto, debe tenerse en cuenta que la resolución de primera instancia fue notificada el cinco de abril de dos mil cinco, de acuerdo al cargo de notificación que obra en el expediente y que, en consecuencia, el plazo para interponer el recurso de apelación se extendía hasta el día veintiséis de abril del mismo año.
14. Sobre el particular, cabe indicar que del histórico de reclamos del usuario obrante a fojas 05, en el cual se consigna como fecha de presentación de la apelación el día veintisiete de abril del dos mil cinco, se desprendería que dicho recurso impugnativo habría sido interpuesto el décimo sexto día hábil, es decir, fuera de plazo; lo que quedaría corroborado con la información contenida en el formulario de recurso de apelación que corre a fojas 35, en el que se consigna como fecha de recepción del mismo el día veintisiete de abril último.
15. No obstante lo señalado anteriormente, debe tenerse en consideración que de la lectura de dicho formulario de apelación se advierte la precisión consignada por EL RECLAMANTE, la misma que textualmente indica lo siguiente: *"Nuestros fundamentos se exponen en nuestro escrito de apelación, el mismo que consta de ocho (08) folios más 7*

anexos, los mismos que fueron presentados en fecha **26-04-05.**" (el resaltado es del Tribunal).

16. Consecuentemente, a fin de establecer la oportunidad de interposición del recurso de apelación, mediante Resolución N° 3 de fecha veintidós de junio del dos mil cinco, el Tribunal solicitó a LA EMPRESA OPERADORA y a EL RECLAMANTE que dentro del plazo de tres días hábiles no prorrogables de notificada la misma, alcancen a la presente instancia el original del formato de apelación presentado, bajo apercibimiento de resolver el recurso con la documentación obrante en el expediente.
17. En atención a lo dispuesto por el Tribunal, con fecha cuatro de julio del dos mil cinco, LA EMPRESA OPERADORA cumplió con el requerimiento señalado en el considerando precedente, elevando el original del formulario del recurso de apelación, cuya copia obra a fojas 35. Por su parte, con fecha cinco de julio último, EL RECLAMANTE también elevó el escrito correspondiente al recurso de apelación descrito en el respectivo formulario, el mismo que consta de ocho (08) folios y que acredita como fecha de presentación el día veintiséis de abril del dos mil cinco; es decir, dentro del plazo previsto en la normatividad vigente.
18. Conforme a lo indicado en los numerales precedentes, el Tribunal considera que tanto el reclamo como el recurso de apelación han sido presentados oportunamente y que, en consecuencia, corresponde analizar el fondo del asunto.
19. Al efecto, es pertinente indicar que a fin de emitir pronunciamiento, LA EMPRESA OPERADORA como concesionario de larga distancia, debe intercambiar con el concesionario local la información necesaria para la atención de reclamos de usuarios del servicio de larga distancia.
20. Sobre la base de la documentación obrante en el expediente, este Tribunal advierte que LA EMPRESA OPERADORA debió fundamentar 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; de modo que permita establecer a la presente instancia que EL RECLAMANTE tuvo la posibilidad de formular sus descargos.
21. Asimismo, es posible colegir que LA EMPRESA OPERADORA no habría tenido en consideración la actuación de suficientes medios probatorios relevantes aplicables para resolver el reclamo, tales como la inspección técnica, el histórico de cortes y averías, el récord histórico de llamadas y el informe de investigación de llamadas.
22. En particular, debe tenerse en cuenta que LA EMPRESA OPERADORA sostiene que de haberse producido el fraude al que se refiere EL RECLAMANTE, la comisión de dicho fraude no le sería imputable a ella en la medida en que habría incidido en la PABX y no en la central de conmutación telefónica. No obstante ello, mas allá de su sola afirmación, LA EMPRESA OPERADORA no aporta evidencia alguna que acredite, fehacientemente, que el fraude se produjo como consecuencia de haberse vulnerado la seguridad de las

oficinas de EL RECLAMANTE donde se encuentra instalada la referida PABX; de modo que no es posible descartar que dicho fraude se haya producido en la central de conmutación o en la planta externa correspondiente al servicio telefónico de EL RECLAMANTE, más aún si se considera que reclamos similares fueron declarados fundados por el operador TELEFÓNICA DEL PERU S.A.A.

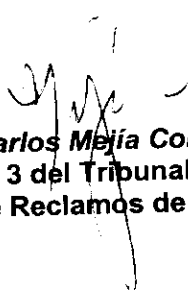
23. Conforme a los considerandos precedentes y al no haber sido elevadas las pruebas relevantes que sustenten la resolución de primera instancia, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para amparar el recurso interpuesto, debiendo declararlo fundado.

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 (Directiva que establece las normas aplicables para los procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones), y los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL;

HA RESUELTO:

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de llamadas de larga distancia internacional incluidas en el recibo N° 5002359674, emitido el ocho de julio del dos mil tres 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 Pamela Mizushima Oshiro.


Juan Carlos Mejía Cornejo
Presidente de la Sala 3 del Tribunal Administrativo de
Solución de Reclamos de Usuarios

LB