

RESOLUCIÓN: 2

EXPEDIENTE N° 7475-2005/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION

Lima, veintidós de agosto del dos mil cinco.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Llamadas de larga distancia nacional en el recibo de marzo de dos mil cinco.
CICLO DE FACTURACIÓN	: 28
EMPRESA OPERADORA	: TELEFONICA DEL PERU S.A.A.
NUMERO DE RECLAMO	: BRF5403449
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta LD-843-R-A-006542-05-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 facturación de llamadas de larga distancia nacional - discado directo en el recibo de marzo del dos mil cinco, aduciendo que no se le está aplicando la tarifa promocional de S/. 0.39 por minuto ofrecida para los minutos adicionales del plan premium de larga distancia nacional contratado.
2. Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA precisa en su resolución de primera instancia que el plan premium es una modalidad de tarifa semi-plana en larga distancia que permite efectuar llamadas de larga distancia por una cantidad de minutos determinada a cambio de un pago fijo mensual; y, en caso de superar la cantidad de minutos contratados, cada minuto adicional será considerado también a una tarifa preferencial.
3. A efectos de evaluar si LA EMPRESA OPERADORA cumplió con aplicar la mencionada tarifa preferencial a las llamadas de larga distancia nacional reclamadas corresponde determinar lo siguiente: (i) qué plan premium de larga distancia nacional se encontraba vigente durante el ciclo de facturación en reclamo; (ii) cuántos minutos libres correspondían al servicio telefónico de EL RECLAMANTE durante dicho periodo; (iii) cuántos minutos adicionales fueron consumidos durante el referido periodo; y, (iv) cuál es el importe que debió facturar LA EMPRESA OPERADORA en aplicación de la tarifa preferencial de S/. 0.39 por minuto, establecida para los minutos adicionales a los incluidos dentro del plan premium de larga distancia nacional.
4. Dicha información, fue solicitada por este Tribunal a LA EMPRESA OPERADORA mediante Resolución N° 1 emitida el día diecinueve de julio de dos mil cinco,

requerimiento que fue atendido el día diez de agosto de dos mil cinco. A partir de lo expuesto por LA EMPRESA OPERADORA, y de la evaluación de la documentación obrante en el expediente, la presente instancia llega a las siguientes conclusiones, debiendo precisarse que todos los importes consignados a continuación incluyen IGV:

- (i) Con fecha cuatro de marzo de dos mil cinco, EL RECLAMANTE solicitó la migración del plan premium ldn de S/. 300.00 que le ofrecía 1500 minutos libres, al plan premium ldn de S/. 400.00 que le ofrece 2000 minutos libres. En efecto, acorde con el recibo de marzo de dos mil cinco, LA EMPRESA OPERADORA ha facturado una renta fraccionaria del plan premium ldn de S/. 400.00 correspondiente a 24 días (S/. 320.00); asimismo, LA EMPRESA OPERADORA ha efectuado una devolución de la renta mensual del plan premium ldn<sup>1</sup> de S/. 300.00 correspondiente a 24 días (S/. 240.00), circunstancia que implica que EL RECLAMANTE asumió la facturación de los otros 6 días no devueltos por LA EMPRESA OPERADORA. En tal sentido, durante el ciclo de facturación en cuestión<sup>2</sup> se encontraba vigente el plan premium ldn de S/. 300.00 por 6 días, y el plan premium ldn de S/. 400.00 por 24 días.
- (ii) Teniendo en cuenta que EL RECLAMANTE contó con el plan premium ldn de S/. 300.00 por 6 días y con el plan premium ldn de S/. 400.00 por 24, le correspondían 300 minutos libres por el primero de ellos y 1600 minutos libres por el segundo, lo que hace un total de 1900 minutos libres para el servicio telefónico de EL RECLAMANTE durante el periodo en reclamo.
- (iii) Del recibo de marzo de dos mil cinco, se advierte que EL RECLAMANTE consumió 2094 minutos en llamadas de larga distancia nacional, de los cuales 1900 eran libres por estar incluidos dentro de los planes premium larga distancia vigentes durante el periodo impugnado. Por tanto, durante el referido periodo fueron consumidos 194 minutos adicionales.
- (iv) Aplicando la tarifa preferencial de S/. 0.39 por minuto a los 194 minutos adicionales, el importe que debió facturar LA EMPRESA OPERADORA asciende a S/. 75.66; sin embargo, conforme se aprecia en el recibo impugnado, ésta facturó S/. 111.96; por tanto, deberá ajustar la facturación en reclamo a S/. 75.66 o efectuar una devolución ascendente a S/. 63.70.

5. Por lo expuesto, corresponde declarar fundado el recurso de apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de llamadas de larga distancia nacional - discado directo en el recibo de marzo del dos mil cinco.

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

<sup>1</sup> Facturada por adelantado en el recibo de febrero de dos mil cinco.

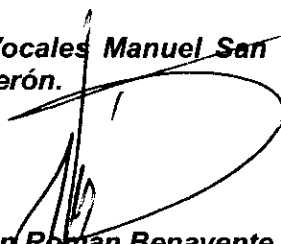
<sup>2</sup> Periodo comprendido entre el veintiocho de febrero y el veintisiete de marzo de dos mil cinco.

usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones), y los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL 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 llamadas de larga distancia nacional - discado directo en el recibo de marzo 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, a partir de la notificación de la presente resolución LA EMPRESA OPERADORA debe ajustar la facturación en reclamo a S/. 75.66 ó, de lo contrario, devolver al reclamante el importe correspondiente a S/. 63.70, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

*Con la intervención de los señores Vocales Manuel San Román Benavente, Mariella Seminario Suárez y Eduardo Díaz Calderón.*



**Manuel San Román Benavente**  
**Presidente de la Sala 3 del Tribunal Administrativo de**  
**Solución de Reclamos de Usuarios**

mz