OSIPTEL FOLIOS 94 ST-TRASU

EXPEDIENTE Nº 08513-2013/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 3

Lima, 08 de agosto de 2013

RECLAMANTE	:
CÓDIGO AGRUPADOR	:
CONCEPTOS RECLAMADOS	: Facturación de llamadas larga distancia internacional en el recibo de febrero de 2013 (Recibo 0004-846902194).
CICLO DE FACTURACIÓN	: 28
EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
NÚMERO DE RECLAMO	: BRF7480634
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: RES-767-R-A-073852-13-P de fecha 19 de abril de 2013.
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: **INFUNDADO**

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 larga distancia internacional en el recibo de febrero de 2013 (Recibo 0004-846902194) por el importe de S/.71,623.40, señalando que no realizó dichas llamadas. Solicita que se compare el importe facturado con los facturados en los recibos anteriores.

2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia declara infundado el reclamo presentado, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:

   i. El incremento de las llamadas está asociado a un hackeo de la central, relacionado a un tema de fraude informático, no corresponde a una manipulación de la red externa que es de su responsabilidad.
   ii. El fraude en las centrales telefónicas privadas se originan precisamente en este tipo de líneas, las que tienen accesos digitales, y la situación se asemeja a los robos informáticos que ocasionan los hackers. Por ello, no se le puede responsabilizar por el robo de los accesos de estas líneas, ya que es responsabilidad de EL RECLAMANTE la protección de los códigos de acceso.
   iii. Independientemente de que ella proporcione a EL RECLAMANTE la centralita o un tercero, es responsabilidad de EL RECLAMANTE la protección de los códigos de acceso.
   iv. No se le puede imponer la obligación de impedir la realización de estos actos ilícitos.
   v. Lo que se ha producido es una manipulación a nivel informático de los "sistemas lógicos" del software, originando como resultado la alteración de los datos contenidos en el sistema informático.
   vi. Se ha verificado el contrato de fecha 11 de mayo de 2010 por alta de RDSI, firmado por el señor César Luis Kou Reyna con DNI 09678902, quien se identificó como Gerente General de la empresa TKM Corporaciones con RUC 20520624202. En dicho contrato EL RECLAMANTE acepta adquirir el Acceso

Primario Completo de 30 canales y no se registra solicitud de bloqueo a larga distancia internacional.

vii. Inspección **Técnica**

viii. Con el fin de despejar cualquier duda sobre el funcionamiento del servicio telefónico, un técnico de LA EMPRESA OPERADORA procedió a realizar el seguimiento de la línea el 10 de abril de 2013, efectuado desde la Central hasta el Block de Conexión en el domicilio (tramo de responsabilidad de LA EMPRESA OPERADORA), determinándose que no existe la posibilidad de sustracción del servicio, ya que no se han observado conexiones extrañas que hubieran posibilitado la utilización indebida de la misma. Asimismo, se hace de conocimiento de EL RECLAMANTE que las facilidades técnicas correspondientes cuentan con la debida seguridad.

ix. Se determinó que se encuentra instalada una central Asterisk, propiedad de EL RECLAMANTE.

x. De acuerdo a lo establecido en la normativa vigente (Contrato de Prestación del Servicio, Condiciones de Uso y Ley de Telecomunicaciones), la ocurrencia de cualquier modificación y/o alteración de la red interna es responsabilidad de EL RECLAMANTE.

xi. LA EMPRESA OPERADORA realiza la inspección técnica del plantel externo con el único objetivo de garantizar el adecuado y correcto funcionamiento del servicio telefónico.

Llamadas a larga distancia nacional e internacional

xii. Cuentan con la carta de preselección firmada el 11 de mayo de 2010 por el señor , en el cual se consigna que selecciona como concesionario portador de larga distancia a Telefónica del Perú S.A.A.

Investigación de llamadas reclamadas

xiii. Las llamadas reclamadas se encuentran debidamente registradas y facturadas en las fechas, horas y tiempos de comunicación. No existiendo error en el proceso de facturación.

xiv. En sus sistemas EL RECLAMANTE no cuenta con bloqueos de llamadas de larga distancia.

Secuencia de llamadas

xv. En el detalle se representan las llamadas salientes desde el servicio telefónico de EL RECLAMANTE a los destinos respectivos. Las llamadas simultáneas realizadas desde la línea principal y/o desde las 30 líneas secundarias a los destinos, también señala como teléfono de origen 12063900.

3. EL RECLAMANTE en el recurso de apelación precisa:

i. LA EMPRESA OPERADORA no ha sido diligente en realizar el corte preventivo de la línea al evidenciar un posible fraude. La suspensión preventiva del servicio la realizó con mucha demora, tardando 22 horas en ejecutarla, permitiendo la realización de las llamadas objeto de reclamo.

ii. El servicio prestado es una central (cabecera) que asocia a 30 líneas, por lo que no es posible que EL RECLAMANTE advierta el supuesto "intercalamiento" de las llamadas que alude LA EMPRESA OPERADORA, como sí es posible hacerlo cuando se trata de una sola línea.

iii. Muchas de las llamadas reclamadas se superponen entre sí, justamente porque para cometer el fraude se utilizaron varias de las líneas de la central en simultáneo.

iv. Entre las 18:53 horas del día 15 de febrero de 2013 y las 16:19 horas del 16 de febrero de 2013, se efectuaron 1,906 llamadas internacionales con un total 21,078 minutos.

v. LA EMPRESA OPERADORA no actuó los medios probatorios que sí eran relevantes para la solución del reclamo, tales como los recibos telefónicos anteriores y posteriores y el récord histórico de llamadas internacionales.

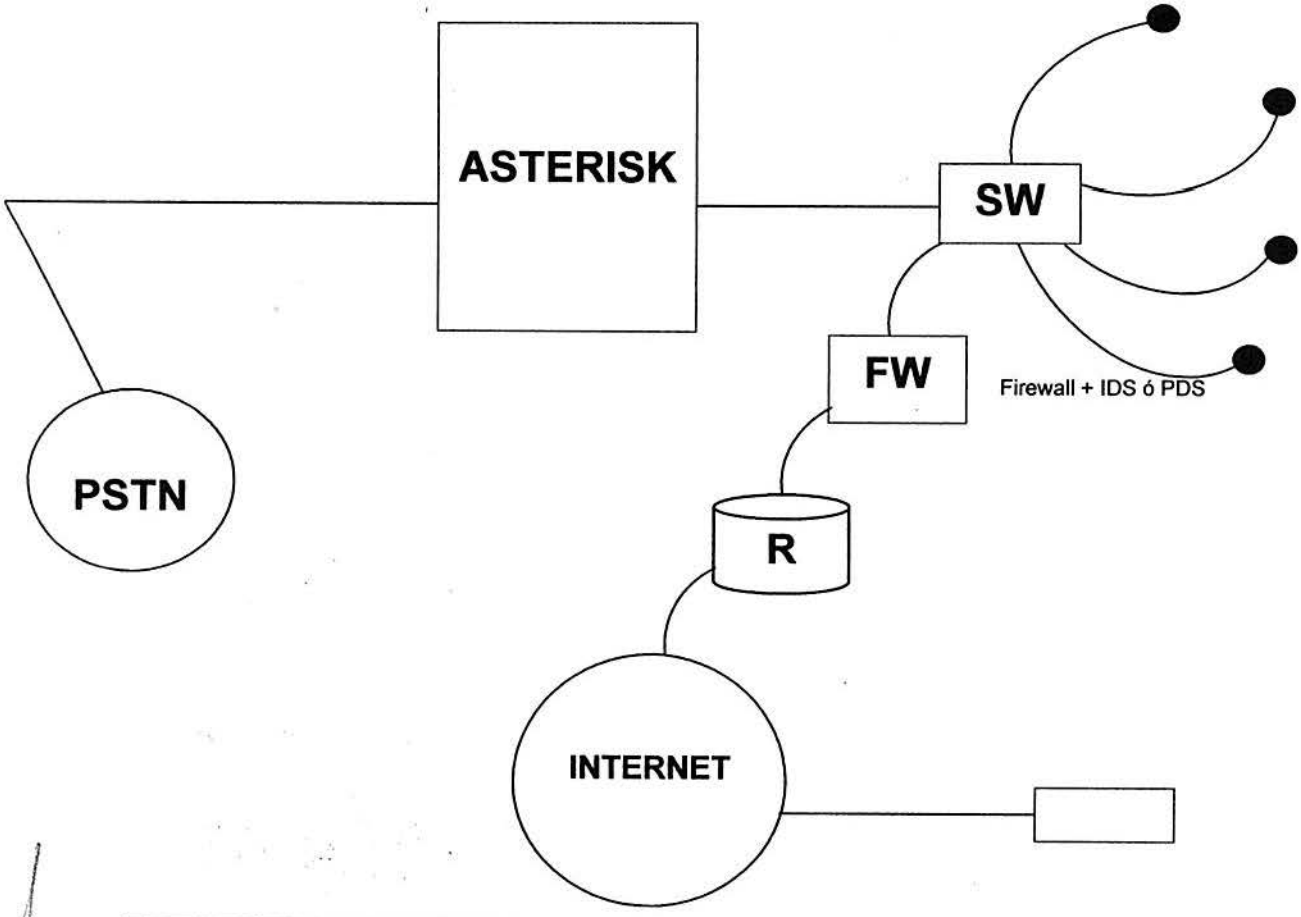
vi. No efectúa consumos de llamadas internacionales.

vii. No tiene récord de llamadas a los números reclamados.

viii. La facturación emitida y los consumos realizados eran notoriamente anormales y atípicos con relación a sus hábitos de consumo.

4. En sus descargos LA EMPRESA OPERADORA ratifica los fundamentos señalados en la resolución de primera instancia.

I. ASPECTOS TÉCNICOS



Leyenda
PSTN: Red Pública de Telefonía Fija
FW: Firewall
IDS: Intrusion Detection System
SW: Switch o conmutador
R: Router

OSIPTEL FOLIOS 09 ST-TRASU

5. Las centrales Asterisk al ser adquiridas por los usuarios y, por ende, ser de su propiedad, deben contar con elementos de seguridad para evitar que "intrusos" ingresen a ella mediante algún software y realicen llamadas que finalmente serán facturadas al usuario, toda vez que figurarán que salieron de la central en mención, lo cual es cierto.

6. Los elementos mínimos de seguridad que deberían tener las centrales Asterisk, los cuales son responsabilidad de los usuarios y/o propietarios de la central, son los que a continuación se señalan:

   (i) Firewall[1]: el que permitirá examinar cada mensaje y bloquear aquellos que no cumplan con criterios de seguridad que deben haber sido especificados en el momento de la instalación de la central y del firewall.
   (ii) IDS (Intrusion Detection System)[2]: Sistema Detector de Intrusos, el que permitirá un estudio pormenorizado de los tráficos que interactúan en una red, toda vez que no sólo analiza qué tipo de tráfico es, sino que también revisa el contenido y su comportamiento.
   (iii) Tener registrados a los usuarios con sus respectivos "pin" o contraseñas: las cuales son otorgadas durante la configuración o en cualquier momento por el personal que realiza el mantenimiento y supervisión de la central.
   (iv) Plan de marcación y niveles de jerarquía asignados al personal de la empresa: para ejecutar, por ejemplo, llamadas a telefonía móvil, llamadas de larga distancia nacional e internacional.

7. Por parte de LA EMPRESA OPERADORA, ésta deberá demostrar la seguridad de su planta externa y el buen funcionamiento de la misma.

II. ASPECTOS LEGALES

8. En el presente caso, en aplicación del artículo 59º del Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones[3], el cual faculta a este Tribunal a ordenar la actuación de medios probatorios en segunda instancia cuando lo considere necesario, mediante Resolución N° 01 de fecha 11 de julio de 2013, se consideró necesario poner en conocimiento de LA EMPRESA OPERADORA y EL RECLAMANTE la realización de una Inspección Técnica de oficio a ser realizada por el OSIPTEL el 26 de julio de 2013 a las 03:00 p.m. en la dirección de instalación del servicio, sito en [redacted] Lima, a efectos de verificar el servicio.

---

[1] Se trata de un dispositivo o conjunto de dispositivos configurados para permitir, limitar, cifrar, descifrar, el tráfico entre los diferentes ámbitos de una red sobre la base de un conjunto de normas y otros criterios. Los FIREWALL pueden ser implementados en hardware o software, o una combinación de ambos y su principal función es evitar que los usuarios de Internet no autorizados tengan acceso a redes privadas conectadas a Internet, especialmente intranets. Todos los mensajes que entren o salgan de la intranet pasan a través del FIREWALL, que examina cada mensaje y bloquea aquellos que no cumplen los criterios de seguridad especificados.

[2] El IDS es un programa usado para detectar accesos no autorizados a una computadora o a una red. Un IDS realiza un estudio pormenorizado de los tráficos que interactúan en una red y no sólo analiza qué tipo de tráfico es, sino que también revisa el contenido y su comportamiento. Normalmente esta herramienta se integra con un FIREWALL. El detector de intrusos es incapaz de detener los ataques por sí solo, excepto los que trabajan conjuntamente en un dispositivo de PUERTA DE ENLACE (Router) con FIREWALL instalado, convirtiéndose en una herramienta muy poderosa, ya que se une la inteligencia del IDS y el poder de bloqueo del FIREWALL, al ser el punto donde forzosamente deben pasar los paquetes y pueden ser bloqueados antes de penetrar en la red.
Los IDS suelen disponer de una base de datos de "firmas" de ataques conocidos.

[3] Aprobado mediante Decreto Supremo Nº 008-2011-PCM.

EXPEDIENTE Nº 08513-2013/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

9. Mediante Carta RES-767-R-A-0024300-13-ATM recibida el 31 de julio de 2013, LA EMPRESA OPERADORA informó que no podía cumplir con lo ordenado por este Tribunal, debido a que contaba con una incidencia en sus sistemas, por lo que solicitó reprogramar la Inspección Técnica ordenada por este Tribunal.

10. Considerando ello, mediante Resolución N° 2 de fecha 01 de agosto de 2013, se reprogramó la Inspección Técnica de oficio ordenada mediante Resolución N° 1 de fecha 11 de julio de 2013 para el día martes 06 de agosto de 2013 a las 03:00 p.m. en la dirección de instalación del servicio, sito en [illegible] - Lima, a efectos de verificar el servicio.

11. Conforme consta en el Acta de Verificación Técnica (en adelante, el Acta), ésta se llevó a cabo en el día y hora programada, con la participación del OSIPTEL, representado por el ingeniero [illegible]; EL RECLAMANTE, representado por el señor [illegible] identificado con DNI Nº [illegible], ingeniero de sistemas de EL RECLAMANTE, y el señor [illegible] identificado con DNI N° [illegible], representante de EL RECLAMANTE; y LA EMPRESA OPERADORA, representada por el señor [illegible] identificado con DNI [illegible]; y el señor [illegible] identificado con DNI [illegible].

12. En el Acta se registra lo siguiente:

///...

El Ing. de Sistemas de TKM informó que cuentan con una central Asterisk y que, efectivamente, han sufrido un "hackeo". También informó que la empresa "Comunica 7" es la que le brinda el mantenimiento de la central, la seguridad y los protocolos de acceso. Presentó al suscrito un croquis de su red (incompleto. Se pidió que lo actualice y lo remita al suscrito). Cuando se le pidió que diga por qué no cuentan con protección en hardware, dijo que ese tipo de protección era cara.

(...)

El representante de LA EMPRESA OPERADORA, informó que la peculiaridad de una línea IP es que por esa vía se puede llevar simultáneamente 30 canales de voz, por lo cual no es raro que se tenga llamadas traslapadas. También informó que como línea RDSI no se pueden hacer llamadas. La Central es la que permite la realización de llamadas y de acuerdo a su configuración y niveles de permisos, la central determina el anexo o línea directa por la que enlaza una llamada, ya sea nacional o internacional.

(...)

El representante de EL RECLAMANTE informó que el servicio RDSI se solicitó cuando tenían el local de Miraflores y en esa oportunidad pidieron que se bloqueen las llamadas internacionales y las llamadas a celulares. Respecto a las llamadas a celulares, informó que LA EMPRESA OPERADORA no había hecho el bloqueo, por lo cual ellos tuvieron una facturación no deseada. También informó que hasta la fecha LA EMPRESA OPERADORA no ha bloqueado la salida internacional, a pesar que el problema del "hackeo" se produjo en el mes de febrero.

(...)

..///

13. Asimismo, se registra que la Inspección Técnica realizada arrojó la conclusión que EL RECLAMANTE cuenta con una central Asterisk con bajo nivel de protección y que ha sufrido un hackeo.

14. De otro lado, conforme se advierte en el Acta de la Inspección Técnica de fecha 10 de abril de 2013 realizada por LA EMPRESA OPERADORA, la central Asterisk es de

propiedad de EL RECLAMANTE, lo cual no ha sido desvirtuado por éste último en el recurso de apelación.

15. Sobre el particular, el artículo 96° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones[4] -en adelante, el T.U.O.- dispone lo siguiente:

> ///...
> ***Artículo 96°.- Responsabilidad de la empresa operadora***
> *El block de conexión constituye el punto de conexión entre la red pública de la empresa operadora y los equipos terminales del abonado.*
> ***La infraestructura y los demás bienes instalados por la empresa operadora incluyendo el block de conexión del abonado, son responsabilidad de ésta y forman parte de la red pública, incluso si se ubican en las áreas comunes de las edificaciones.***
> ..///

16. Sin embargo, en el presente caso, conforme a lo informado por LA EMPRESA OPERADORA, la central no es de su propiedad ni fue instalada por élla.

17. Considerando ello, era responsabilidad de EL RECLAMANTE poner en práctica sistemas o medidas de seguridad sobre la central, a fin de evitar la intrusión y uso no autorizado de terceros.

18. EL RECLAMANTE señaló durante la inspección técnica que solicitó el bloqueo para la salida de llamadas de larga distancia internacional; sin embargo, conforme a lo señalado por LA EMPRESA OPERADORA, el servicio telefónico de EL RECLAMANTE no registra bloqueo de llamadas de discado directo de larga distancia internacional, por lo que técnicamente éstas se pudieron haber efectuado desde el servicio telefónico del mismo.

19. Con relación a ello, EL RECLAMANTE no ha brindado el código o la fecha en que habría efectuado la solicitud de bloqueo de llamadas de larga distancia internacional, a lo que debe agregarse que en el "Histórico de Peticiones" (fojas 22) no se registra información relacionada con el presunto pedido.

20. Por el contrario, obra en el Expediente la Carta de Preselección de fecha 11 de mayo de 2010 (fojas 36), a través de la cual EL RECLAMANTE preseleccionó a LA EMPRESA OPERADORA como concesionario del servicio portador de larga distancia.

21. Sin perjuicio de lo indicado, se informa a EL RECLAMANTE que es posible solicitar y obtener el bloqueo al servicio de llamadas de larga distancia internacional, el mismo que debe efectuarse en un plazo no mayor de (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción de la solicitud respectiva por parte de LA EMPRESA OPERADORA.

22. Respecto a las llamadas traslapadas que fueran materia de pronunciamiento durante la Inspección Técnica, es preciso señalar que debido a la configuración y tecnología que se utiliza en este tipo de red, es posible que se envíen llamadas traslapadas. En el caso en particular, en el que se cuenta con treinta (30) canales de voz, se pueden

[4] Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

EXPEDIENTE Nº 08513-2013/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

tener 30 llamadas simultáneamente, esto es posible debido a una tarea de multiplexaje, la que consiste en dar pase a las señales de voz por un único hilo o camino, de acuerdo a las solicitudes de acceso que piden los anexos o terminales.

23. Por lo tanto, conforme a los considerandos precedentes, corresponde declarar **infundado** el presente recurso de apelación interpuesto.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución Nº 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° 138-2012-CD/OSIPTEL que aprueba el Texto Único Ordenado de 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 Nº 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 **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de llamadas larga distancia internacional en el recibo de febrero de 2013 (Recibo 0004-846902194) y, en consecuencia, CONFIRMAR la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido denegada por este Tribunal y que, por tanto, tendrá como plazo para cancelar el monto reclamado hasta el 24 de septiembre de 2013, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, Ignacio Basombrío Zender y Carlos Silva Cárdenas.

Galia Mac Kee Briceño
Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

GMKB/CG/LS