

RESOLUCIÓN: 2

**EXPEDIENTE N° 4961-2005/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION**

Lima, veintitrés de junio del dos mil cinco.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Cargo de recobro en el recibo N° T034778536
EMPRESA OPERADORA	: AMERICATEL PERU S.A.
NUMERO DE RECLAMO	: 137853
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta R.137853.2005-ATC
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: FUNDADO

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 su disconformidad con la facturación del cargo de recobro incluida en el recibo N° T034778536.
2. LA EMPRESA OPERADORA señala en su resolución que el concepto de recobro incluido en el recibo N° T034778536 corresponde a los reclamos 122919 y 127478, los cuales fueron resueltos como infundados.
3. Al respecto, cabe señalar que de conformidad con lo establecido en los artículos 23° y 27° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL; no resulta procedente facturar el concepto de recobro por reclamo infundado, toda vez que dicho concepto está referido a un monto que ya fue facturado en un recibo anterior.
4. De igual forma, las Condiciones de Uso establecen las reglas a las cuales deben sujetarse las empresas operadoras a efectos de realizar la facturación de los servicios que prestan; en ese sentido, el inciso ii) del artículo 51° señala que la empresa operadora se encuentra facultada a aplicar la suspensión del servicio telefónico por falta de pago únicamente por la no cancelación de los montos facturados en los recibos.
5. Asimismo, el artículo 23° de las Condiciones de Uso señala taxativamente los conceptos, que por su origen o naturaleza, pueden ser facturados en el recibo que cada empresa operadora emite a sus abonados. En el caso de la facturación de llamadas de larga distancia bajo el sistema de llamada por llamada, se tiene que cuando la facturación la realiza directamente el operador de larga distancia, el monto de la llamada podrá ser facturado en el recibo que este mismo operador emita (artículo 23° inciso iii). En el caso que la facturación se realice a través de la empresa operadora del servicio local, el monto de la llamada podrá ser facturado en el recibo que dicha empresa emita (artículo 23° inciso v).
6. Por otro lado, de acuerdo a lo señalado en el artículo 9° de la Directiva de Procedimientos de Atención de Reclamos de usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la

presentación del reclamo tiene como consecuencia la suspensión de la ejecución de los actos reclamados o los derivados de estos; sin embargo, dicho reclamo no anula la facturación ya efectuada, sino únicamente la suspensión de la exigibilidad de pago del monto objeto de reclamo.

7. Adicionalmente, el segundo párrafo del artículo 11° de la Directiva señala que en los casos de reclamos por facturación que sean declarados infundados, se hará exigible inmediatamente el pago del monto facturado objeto de reclamo, así como de los intereses devengados desde la fecha de vencimiento del recibo reclamado.
8. Por ello, de acuerdo a lo establecido en las mencionadas normas, el hecho que un reclamo por facturación sea declarado infundado, tiene como implicancia el levantamiento automático de la suspensión de los efectos señalado en el artículo 9° de la Directiva, lo cual no puede suponer una autorización para que la empresa operadora efectúe nuevamente la facturación del monto reclamado en un nuevo recibo. Sin perjuicio, de los mecanismos de los cuales dispone la empresa operadora a fin de procurarse el pago del monto facturado objeto de reclamo.
9. Conforme a los considerandos precedentes, 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 los 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 concepto de recobro en el recibo N° T034778536 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, por lo tanto, a partir de la notificación de la presente resolución, LA EMPRESA OPERADORA, debe ajustar la facturación, o en su caso, devolver al reclamante el importe correspondiente a los conceptos reclamados, 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

MR