



124

**RESOLUCIÓN: 1**

Lima, 14 de marzo de 2017

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Facturación del servicio incluida en el recibo de junio de 2016
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICATEL PERÚ S.A.
NÚMERO DE RECLAMO	:	15022960
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	R. 15022960-2016-BM
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 manifestó su disconformidad con la facturación del servicio incluida en el recibo de junio de 2016 por el importe de S/90.21 soles, señalando lo siguiente:
  - (i) No ha solicitado en ningún momento la línea N° [redacted] la cual pertenece al operador TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
  - (ii) Cuestiona la totalidad del importe facturado por LA EMPRESA OPERADORA en el recibo de junio de 2016.
  - (iii) Al no haber contratado la línea N° [redacted] no pudo hacer uso del servicio de LA EMPRESA OPERADORA.
  
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
  - (i) Las llamadas facturadas se realizaron desde el servicio N° [redacted] utilizando el sistema de llamada por llamada.
  - (ii) Para que una llamada de larga distancia se conecte a través de un operador de larga distancia, diferente al operador de telefonía móvil al que pertenece el usuario, se debe marcar el 1977 antes de disar el número telefónico.
  - (iii) Como concesionario de Larga Distancia no puede alterar el centro de conmutación del operador móvil, pues solo ellos pueden encaminar las llamadas.
  - (iv) Respecto al desconocimiento de la línea móvil, la facturación se realiza previo intercambio de información con la empresa operadora móvil, y con esos datos procede a emitir el recibo por el uso del servicio.
  - (v) Detalló las características de la tarifa promocional COMUNICATE MÁS; la cual aplica a los usuarios que consuman como mínimo de 20 a 85 minutos vía el sistema de llamada por llamada (1977) dentro del ciclo de facturación, otorgando un descuento del 38% sobre el monto facturado en ese ciclo, respecto de la tarifa establecida de larga distancia internacional vigente para llamadas con origen móvil bajo la modalidad Postpago.
  
3. En el recurso de apelación, EL RECLAMANTE reiteró lo indicado en su reclamo y adjuntó una copia de sus reclamos N° MLF0000912578552016 y MLF000091257936 interpuestos



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 31188-2016/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

ante la empresa operadora TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A en los cuales cuestionó el desconocimiento de la línea N°

4. En los descargos, LA EMPRESA OPERADORA reiteró lo mencionado en la resolución de primera instancia y adicionalmente señaló, entre otros, lo siguiente:
- (i) Si bien EL RECLAMANTE manifestó que en ningún momento solicitó el servicio N° al ser un concesionario de Larga Distancia no tiene la facultad de determinar si hubo o no una suplantación de identidad al adquirir dicha línea telefónica, debido a que es un servicio adquirido con la empresa operadora móvil (TELEFÓNICA); sin embargo procedió a facturar las llamadas registradas del número N° , en atención a la información que fue brindada por el operador local, el cual conforme el intercambio de información, señaló que la abonada de la línea era la Sr.
  - (ii) Por dicho motivo, el figura en sus sistemas como titular del servicio N° por lo que se procedió a efectuar el cobro de llamadas realizadas a través de LA EMPRESA OPERADORA a la misma.
  - (iii) En el recurso de apelación EL RECLAMANTE adjuntó el formulario de reclamo N° MLF0000912578552016 y MLF000091257936 interpuestos ante el operador local, sin embargo no les genera certeza que el servicio N° corresponda a un caso de fraude por suscripción.
  - (iv) Solicita que el operador local se apersona al presente procedimiento de reclamo en calidad de tercero con interés legítimo en atención que posee toda la información respecto a la contratación.

I. Cuestión previa

5. En el presente caso, EL RECLAMANTE ha manifestado que no contrató el servicio N° 939386686, por lo que no reconoce ningún importe que se haya generado de esta, siendo el caso particular las llamadas de larga distancia internacional facturadas por LA EMPRESA OPERADORA en el recibo de junio de 2016.
6. Sobre el particular, de la revisión de la documentación obrante en el expediente se observa que EL RECLAMANTE ha remitido los reclamos N° MLF0000912578552016 y MLF000091257936<sup>1</sup> interpuestos ante la empresa operadora TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A, mediante los cuales cuestionó la contratación no solicitada del servicio N°
7. Por otro lado, cabe indicar que el numeral 1 del artículo 28° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>2</sup> - en adelante, el Reglamento- establece que los reclamos por facturación del servicio son aquellos que versen sobre montos que figuran en el recibo o comprobante de pago del servicio que se reclama y respecto de los cuales el usuario no reconoce el consumo o la utilización del servicio. No se incluyen dentro de este concepto, aquellas peticiones destinadas a cuestionar la legalidad de las tarifas.
8. En tal sentido, considerando que la contratación no solicitada del servicio N° ya fue cuestionada en un procedimiento distinto del presente, ante la empresa operadora correspondiente, y que EL RECLAMANTE ha precisado expresamente que cuestiona estrictamente el importe de S/90.21 soles incluido en el recibo de junio de 2016, indicando que al no reconocer el servicio N° , desconoce cualquier importe que pueda haberse generado de esta, corresponde emitir pronunciamiento por la materia de facturación del servicio.

<sup>1</sup> Obrantes a fojas 08 y 09.

<sup>2</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

21

EXPEDIENTE N° 31188-2016/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

## II. Análisis de la cuestión controvertida

9. En el presente caso, considerando que EL RECLAMANTE ha mencionado que no realizó la contratación del servicio N° [redacted], por lo que no reconoce la facturación de llamadas de larga distancia internacional facturadas en el recibo de junio de 2016; LA EMPRESA OPERADORA a efectos de acreditar que se encontraba facultada para proceder con la facturación del servicio, primero debió acreditar que EL RECLAMANTE ( [redacted] ) era el legítimo titular del servicio N° [redacted] para lo cual debió analizar el mecanismo de contratación de dicho servicio, posterior a ello y siempre que haya acreditado la titularidad, confirmar que las llamadas de larga distancia internacional se efectuaron desde dicha línea utilizando el sistema de llamada por llamada.
10. Al respecto, es preciso señalar que el artículo 33° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>3</sup> -en adelante, el TUO de las Condiciones de Uso- establece que los conceptos facturables se sujetarán a las siguientes reglas:
- (i) Estarán debidamente diferenciados, indicándose el servicio o cada uno de los servicios prestados, en caso éstos se brinden en forma empaquetada o en convergencia, y el período correspondiente;
  - (ii) Permitirán entender la aplicación de las tarifas;
  - (iii) Deberán sustentarse en las tarifas vigentes informadas por la empresa operadora, considerando las ofertas, descuentos y promociones que sean aplicables al servicio o a cada uno de los servicios prestados, en caso éstos se brinden en forma empaquetada o en convergencia; y,
  - (iv) Deberán sustentarse en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.
11. Por otro lado, el artículo 53° del Reglamento establece que el órgano competente de primera instancia iniciará la investigación del reclamo, disponiendo de oficio la actuación de los medios probatorios aprobados por el TRASU u otros que resulten pertinentes para sustentar su decisión.
12. Asimismo, establece que de ser el caso, las empresas operadoras podrán solicitar a otras empresas operadoras, el envío de medios probatorios necesarios para resolver los reclamos que ante ella se presenten, en cuyo caso éstas se encuentran obligadas a proporcionarlos. La responsabilidad respecto de la reserva de la información que pueda contener dicho medio probatorio recaerá igualmente sobre la empresa que solicita la información.
13. Sin embargo, de la revisión de la totalidad de documentación obrante en el expediente, se verifica que LA EMPRESA OPERADORA ha omitido actuar el mecanismo de contratación del servicio N° [redacted] en su Resolución de primera instancia, pese al cuestionamiento de EL RECLAMANTE y pese a que el artículo 53° del Reglamento establece que es obligación de las empresas operadoras realizar las investigaciones necesarias que resulten pertinentes para resolver las controversias, facultando a las mismas el solicitar información y medios probatorios a otras empresas operadoras a efectos de sustentar la decisión que tomen al momento de resolver los reclamos.
14. En tal sentido, considerando que LA EMPRESA OPERADORA al emitir su Resolución de primera instancia no ha realizado el análisis del mecanismo de contratación respectivo, ha incumplido con lo establecido en el artículo 6° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444<sup>4</sup>.

<sup>3</sup> Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias

<sup>4</sup> Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo

6.1 La motivación deberá ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU: 214

EXPEDIENTE N° 31188-2016/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

15. Asimismo, respecto a lo manifestado por LA EMPRESA OPERADORA en la que solicita que el operador local (TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.), se apersona al presente procedimiento de reclamo en calidad de tercero con interés legítimo; cabe reiterar que era obligación de LA EMPRESA OPERADORA emitir la Resolución de primera instancia pronunciándose sobre todos los argumentos expuestos por EL RECLAMANTE, realizando el análisis de todos los medios probatorios relevantes, siendo en el presente caso, la actuación del mecanismo de contratación del servicio N°
16. En ese orden de ideas, al no haber acreditado LA EMPRESA OPERADORA que EL RECLAMANTE era titular del servicio N° , no ha corroborado que se encontraba facultada para facturar las llamadas de larga distancia internacional facturadas en el recibo de junio de 2016.
17. En consecuencia, conforme a los considerandos precedentes, 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 de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL (Reglamento para la 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 N° 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 **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación del servicio incluida en el recibo de junio de 2016 por el importe de S/ 90.21 soles y, en consecuencia, REVOCAR la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente por este Tribunal 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 al concepto reclamado, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

**Ricardo Magaña Pardo**  
Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo  
de Solución de Reclamos de Usuarios

AFM

**Información importante:**

- El original de la presente resolución final emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, se encuentra debidamente suscrito en el expediente correspondiente.
- Puede tener acceso a su "Expediente Virtual" registrándose en la página web del OSIPTEL (<http://www2.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU>).
- Cabe señalar que, en atención a la expedición de la indicada resolución final, no cabe la interposición de recurso administrativo alguno ante el OSIPTEL.
- Lo que notifico a usted conforme a ley.