

RESOLUCIÓN: 1

EXPEDIENTE N° 05865-2007/TRASU/GUS-RA
RECURSO DE APELACION

Lima, siete de junio del dos mil siete

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Facturación de llamadas incluidas en la Hoja de Liquidación emitidas en marzo del dos mil siete.
CICLO DE FACTURACIÓN	: 08
EMPRESA OPERADORA	: TELEFONICA DEL PERU S.A.A.
NUMERO DE RECLAMO	: PRF5227901
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta TUP-26131301-017404-07
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: FUNDADO

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. De conformidad con el artículo 86° de la norma de Condiciones de Uso de los servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ – en adelante Condiciones de Uso – la suscripción por parte del abonado de un contrato con la empresa operadora del servicio telefónico fijo bajo la modalidad de teléfonos públicos para facilitar la prestación de este servicio, no perjudica sus derechos como abonado conforme a lo establecido en dicha norma, así como tampoco perjudica su derecho a reclamar de conformidad con lo dispuesto en la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones².
2. En tal sentido, el cuestionamiento formulado por EL RECLAMANTE califica como un reclamo por facturación bajo los términos recogidos en el numeral 1 del Artículo 18° de la Directiva de Reclamos que establece lo siguiente: "*Facturación: Montos que figuran en el recibo o comprobante de pago que se reclama y respecto a los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para facturarlos. (...)*".
3. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifiesta su disconformidad con la facturación de llamadas incluidas en la Hoja de Liquidación emitida en marzo de dos mil siete, cuyo monto en reclamo asciende a S/. 1,102.77, según el formato de reclamo de fecha 19.03.2007.
4. Al respecto, cabe indicar que la Inspección Técnica es el medio probatorio que permite conocer el estado de la planta externa del servicio telefónico y, de acuerdo a ello, hace posible evaluar si el consumo reclamado ha sido afectado por sustracción de línea, cuya responsabilidad sea imputable a LA EMPRESA OPERADORA.

¹ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

² Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

20

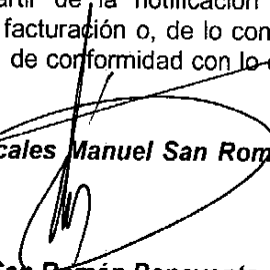
5. En tal sentido, el Acta de Inspección Técnica de fecha 23.03.2007; aparece incompleta, en tanto no registra la dirección de instalación del servicio telefónico. Consecuentemente, no es posible descartar que el consumo reclamado haya sido afectado por sustracción de línea desde el exterior del inmueble donde se encuentra instalado el servicio telefónico.
6. Adicionalmente, para efectos de determinar si desde el servicio telefónico de EL RECLAMANTE se efectuaron las comunicaciones impugnadas, resulta relevante conocer el Detalle de Llamadas de la facturación en reclamo, en el cual se precisan los números de los servicios telefónicos a los cuales fueron efectuadas las llamadas, así como la fecha, la hora, la duración de las llamadas; cabe indicar que ésta información es registrada en la memoria de la central telefónica digital a la que pertenece el servicio telefónico de EL RECLAMANTE. Sin embargo, dicho detalle por sí solo, no resulta suficiente para crear convicción en el procedimiento y determinar que las llamadas reclamadas son de responsabilidad del usuario, toda vez que la misma debe ser valorada en conjunto con otros medios probatorios actuados.
7. En consecuencia, al no haber sido elevadas las pruebas que sustentan la decisión de LA EMPRESA OPERADORA, la presente instancia concluye que existen fundamentos para amparar el recurso interpuesto, debiendo declararse 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 y sus modificatorias (Directiva que establece las normas aplicables para los procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL que aprueba las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL, así como la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley 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 de llamadas incluidas en la Hoja de Liquidación emitida en marzo del dos mil siete 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 Manuel San Román Benavente, Galia Mac Kee Briceño y Agnes Franco Temple.



Manuel San Román Benavente
Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

4