

RESOLUCIÓN: 4

EXPEDIENTE N° 00363-2008/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION

Lima, tres de abril del dos mil ocho.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Facturación de llamadas de larga distancia nacional e internacional en el recibo de octubre de dos mil siete.
CICLO DE FACTURACIÓN	: 18
EMPRESA OPERADORA	: TELEFONICA DEL PERU S.A.A.
NUMERO DE RECLAMO	: BRF5908249
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta LD-843-R-A-018082-07-P
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: PARCIALMENTE 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 de llamadas de larga distancia nacional e internacional incluida en el recibo de octubre de dos mil siete, señalando que en el mes de septiembre de dos mil siete, suscribió contrato de preselección con la empresa Americatel Perú S.A. el cual entraría en vigencia a partir del 10.09.2007; sin embargo, dichas llamadas han sido facturadas por LA EMPRESA OPERADORA, por lo que no se encuentra de acuerdo con el monto facturado.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declara infundado el reclamo sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - i) Durante el ciclo de consumo de la facturación en reclamo del 08.09.2007 al 07.10.2007 el servicio telefónico no ha registrado reporte de fallas y/o averías, tampoco suspensiones parciales o totales que hayan perjudicado las comunicaciones facturadas.
 - ii) Del análisis de la facturación detallada, se verifica la proximidad de llamadas a números reclamados con números que EL RECLAMANTE reconoce, lo cual confirma el tráfico normal de comunicaciones.
 - iii) Se han facturado comunicaciones a números que pertenecen al récord de llamadas de meses anteriores, confirmándose que éstas se generan periódicamente desde su servicio telefónico.
3. Cabe precisar que EL RECLAMANTE en su recurso de apelación señala que con fecha 07.09.2007 solicitó preseleccionar sus líneas telefónicas con la empresa Americatel Perú S.A., así mismo con fecha 10.09.2007 el operador de larga distancia (Americatel Perú S.A.) remitió al operador local (Telefónica del Perú S.A.A.) la Carta de Compromiso N° 3677, en

962


cumplimiento con el "Reglamento del sistema de Preselección del concesionario del servicio portador de larga distancia", Resolución del Consejo Directivo N° 006-99-CD-OSIPTEL, en adelante el Reglamento; agrega además, que el artículo 31° del Reglamento establece que: "... () dentro de los cinco días de recibida la carta de preselección, el concesionario de larga distancia cursará al concesionario local la respectiva carta... ()", y así mismo que de acuerdo al artículo 32° del Reglamento: "... () el concesionario local tendrá un máximo de cinco días hábiles para programar sus centrales a fin de permitir que las llamadas originadas por los usuarios se encaminen hacia los respectivos concesionarios de larga distancia seleccionados... ()", por lo que las llamadas salientes después de este plazo debieron ser efectuadas a través del nuevo operador.

4. Mediante Resolución N° 1 de fecha treinta y uno de enero de dos mil ocho, este Tribunal invitó a las partes a la realización de una audiencia de conciliación programada el día martes doce de febrero de dos mil ocho a las 16:00 horas, en el local del Tribunal Administrativo de Reclamos de Usuarios; la misma que no pudo llevarse a debido a la inasistencia de EL RECLAMANTE, tal y como consta en el Acta de Conciliación de fecha doce de febrero de dos mil ocho.
5. Asimismo, mediante Resolución N° 2 de fecha catorce de febrero de dos mil ocho, este Tribunal solicitó a la empresa "Americatel Perú S.A.", precise las tarifas vigentes de larga distancia nacional e internacional establecidas para el periodo de septiembre y octubre de dos mil siete; sin embargo, la empresa "Americatel Perú S.A." no cumplió con elevar la información requerida.
6. Sobre el particular, se advierten los siguientes hechos:

- a) Con fecha 07.09.2007 EL RECLAMANTE solicitó preseleccionar su línea telefónica con la empresa "Americatel Perú S.A."
- b) El día 10.09.2007, la empresa Americatel Perú S.A. (operador de larga distancia) remite a LA EMPRESA OPERADORA (operador local) la Carta de Compromiso N° 3677, adjuntando diversas cartas de preselección, incluida la de EL RECLAMANTE.
- c) Con fecha 18.09.2007 LA EMPRESA OPERADORA (operador local) remite la carta SCA-2028-B622-A-000883-07/OLD a la empresa Americatel Perú S.A. (operador de larga distancia) indicando el estado de cada una de las solicitudes de preselección e informando que la solicitud de EL RECLAMANTE se encontraba "en proceso de atención".
- d) El día 10.01.2008, LA EMPRESA OPERADORA (operador local) remite la carta SCA-2028-B622-A-00006-08/OLD a la empresa Americatel Perú S.A. (operador de larga distancia), informando acerca del estado actualizado de los pedidos de preselección, remitidas por la empresa Americatel Perú S.A. (operador de larga distancia) a través de la Carta de Compromiso N° 3677; precisando, que el estado de las solicitudes "Pendientes de Ejecución" y "En Proceso de Atención" se debieron a las condiciones transitorias que impedían la correcta atención del pedido. Asimismo LA EMPRESA OPERADORA adjunta a la carta antes mencionada la lista de solicitudes de preselección, la misma que registra las fechas de prescripción de las solicitudes ingresadas, donde se aprecia que EL RECLAMANTE se encontraba prescrito recién a partir de 11.12.2007.



7. De acuerdo al considerando antes señalado podemos colegir que en el presente caso, la empresa Americatel Perú S.A. (operador de larga distancia) cumplió con remitir la Carta de Compromiso N° 3677 dentro del plazo establecido en el artículo 31^{o1} del Reglamento.
8. De otro lado, es oportuno mencionar que LA EMPRESA OPERADORA (operador local) mediante carta SCA-2028-B622-A-00006-08/OLD, no ha cumplido con fundamentar la demora para la ejecución de los pedidos de preselección, ni ha indicado los motivos que permitan determinar el incumplimiento del plazo establecido en el artículo 32^{o2}.
9. Por tanto, es posible concluir que LA EMPRESA OPERADORA (operador local) no realizó la programación de sus centrales ni cumplió con elevar la información a través de la cual acredite haber efectuado dicha programación dentro del plazo establecido en el Reglamento.
10. En consecuencia, al haber determinado que LA EMPRESA OPERADORA (operador local) no cumplió con los plazos establecidos en el artículo 32° del Reglamento corresponde ~~que se realice la refacturación de las llamadas de larga distancia nacional e internacional realizadas a partir del 18.09.2007~~ (plazo máximo que tenía LA EMPRESA OPERADORA para programar sus centrales) debiendo aplicar las tarifas establecidas por la empresa Americatel Perú S.A. en ese período (operador de larga distancia), por lo que corresponde declarar parcialmente fundado el recurso de apelación presentado por EL RECLAMANTE.




De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Directiva que establece las normas aplicables para los procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias), las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias), los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de 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 **PARCIALMENTE FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación por las llamadas de larga distancia nacional e internacional en el recibo de octubre de dos mil siete y; en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA (operador local); lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida parcialmente y que, en caso hubiera cancelado el concepto reclamado, a partir de la notificación de la presente

¹ "Artículo 31.- Dentro de los cinco (5) días de recibida la carta de preselección, el concesionario de larga distancia cursará al concesionario local la respectiva Carta Compromiso, adjuntando el listado con los nombres, las fechas de recepción de las cartas de preselección y los números telefónicos de los usuarios que lo seleccionaron, así como los originales de las Cartas de Preselección respectivas.

El concesionario de larga distancia asume responsabilidad por la identidad y veracidad de la información que contiene la Carta Compromiso que le presente al concesionario local. El concesionario local adoptará las previsiones de registro necesarias que permitan a OSIPTEL supervisar el cumplimiento de sus obligaciones." (El subrayado es nuestro).



² "Artículo 32.- Habiendo recibido la información y documentación mencionadas en el artículo anterior y basándose en la información contenida en la Carta Compromiso, el concesionario local tendrá **como máximo cinco (5) días para programar sus centrales locales a fin de permitir que las llamadas originadas por los usuarios se encaminen hacia sus respectivos concesionarios de larga distancia seleccionados**. Dentro de dicho plazo se comprenderán también las pruebas de rutina que realiza el concesionario local para evaluar la correcta programación de sus centrales". (El subrayado es nuestro)



resolución LA EMPRESA OPERADORA (operador local) debe realizar la refacturación de las llamadas de larga distancia nacional e internacional a partir del 18.09.2007, aplicando las tarifas establecidas por la empresa "Americatel Perú S.A." (Operador de larga distancia), de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Manuel San Román Benavente, Eduardo Díaz Calderón, Jacqueline Gavelán Díaz y Victoria Morgan Moreno.

(Signature)
Manuel San Román Benavente
Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de
Solución de Reclamos de Usuarios

LB/Da

(Signature)