

MEMORIAL Nro. 001/2004-JUSEPA

Nº de Hoj. 73827
Folio

AL LOS SEÑORES:

- PRESIDENTE DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA
- PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA.
- PRESIDENTE DEL CONSEJO DE MINISTROS
- **MINISTRO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES**
- PRESIDENTE DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL

ASUNTO: NUESTRA POSICIÓN SOBRE LA PRETENDIDA 2DA. AMPLIACIÓN DE PLAZO DE CONCESIÓN POR PARTE DE TELEFONICA DEL PERU S.A.A.

Referencia: AUDIENCIA CONVOCADA POR EL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES.

SUMILLA: a) Pedimos que no se otorgue la segunda ampliación de plazo de concesión de 05 años solicitada por la operadora Telefónica del Perú S.A.A.

b) Pedimos que se anule la primera ampliación de plazo de concesión de 05 años otorgada hasta el año 2019.

c) Pedimos que se rescinda el Contrato de Concesión otorgado a la operadora Telefónica del Perú S.A.A.

La Asociación de Usuarios de Servicios Públicos y No Públicos de Arequipa - JUSEPA, creada justamente para defender a los consumidores de bienes y servicios, en esta oportunidad viene priorizando la defensa de los intereses de los usuarios de telefonía fija local, frente a la pretendida 2da. Ampliación solicitada por la operadora "Telefónica del Perú S.A.A."

Respecto a la solicitud de 2da. ampliación de plazo de concesión de servicio público de Telecomunicaciones, solicitada por la operadora Telefónica del Perú S.A.A. expresamos nuestra posición, en el sentido de que no se otorgue dicha ampliación de plazo, muy por el contrario se proceda a anular la primera ampliación otorgada por 05 años hasta el año 2019 y que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones proceda a rescindir el contrato de concesión por los argumentos de hecho y derecho que a continuación pasamos a exponer:

I DE LA VIA PROCEDIMENTAL

1.1 - La presente PETICIÓN y su correspondiente vía procedimental a seguir para resolver nuestra posición planteada sobre la pretendida 2da. ampliación de 05 años de plazo adicional a la operadora Telefónica del Perú S.A.A., se basa en el derecho fundamental que corresponde a toda persona, que es consagrada en los numerales 17 y 20 del Art. 2 de la Constitución Política del Perú.

RECORRIDO
2004-07-25

- 1.2.- Petición que la planteamos por interés colectivo, la misma que está amparada por el Art. 108° de la Ley Nro. 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General

II PETITORIO - OBJETO DE LA PRESENTE PETICIÓN

La presente **PETICIÓN** la formulamos a nombre propio y en representación de nuestros asociados y usuarios en general del servicio de Telecomunicaciones, siendo nuestro petitorio claro y concreto como sigue:

- 2.1.- Solicitamos que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones no otorgue la 2da. ampliación solicitada por la operadora "Telefónica del Perú S.A.A."
- 2.2.- Solicitamos que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones se sirva anular la 1ra. Ampliación otorgada por el régimen corrupto de Fujimori - Montesinos.
- 2.2.- Solicitamos que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones proceda a rescindir el contrato de concesión otorgada a la operadora Telefónica del Perú S.A.A.

III FUNDAMENTOS DE HECHO Y DERECHO

- 3.1.- La asociación "JUSEPA" viene canalizando reclamos respecto al cobro indebido por concepto de "Renta Mensual" y del "Cargo Inicial por Establecimiento de Llamadas" y además por los malos tratos y hostigamiento y corte abusivo del servicio telefónico del que somos objeto de parte de la operadora Telefónica del Perú S.A.A., no obstante encontrarse en trámite los reclamos nos impiden el derecho a comunicarnos, bajo el argumento falaz de que el Estado es quien fijó tales conceptos.
- 3.2.- Nuestra petición de que no se le conceda la 2da. ampliación solicitada por la operadora Telefónica del Perú S.A.A. se basa en que dicha operadora no cumple con los términos del contrato y norma expresa de OSIPTEL, de que la unidad de medida de llamada de teléfono fijo a fijo, es de un minuto o múltiplo de un minuto, sin embargo la citada empresa viene cobrando por la fracción de minutos es decir por segundos de tiempo de llamada redondeando a un minuto, lo cual perjudica a los millones de usuarios de nuestro país, como el caso demostrado por el usuario Sr. Alejandro L. Pariguana Moncca, que por el uso de la tarjeta 147 y de teléfono fijo Nro. 054-400031, la operadora ha cobrado indebidamente la suma de S/. 35.80 en exceso, hecho que fue declarado fundado por el TRASU de OSIPTEL, mediante la Resolución Nro. 01 de diecinueve de diciembre de dos mil tres, modalidad que configura robo, por tanto una empresa que incurre en actos dolosos como lo descrito; no merece que se le otorgue la ampliación solicitada, muy por el contrario debe proceder a la anulación de la primera ampliación concedida y rescindir los respectivos contratos de concesión.

Para mayor información e ilustración de lo que se afirma en el párrafo anterior nos permitimos alcanzar una copia del recurso de reclamación presentado con fecha 11 de junio del año 2002 y copia de la correspondiente resolución de OSIPTEL, que declara fundada la queja y resuelve la reclamación por Silencio Administrativo Positivo.

- 3.3.- Conforme lo establece el Art. 12° del D. Ley Nro. 25988, las empresas privadas que presten servicios, públicos de cualquier naturaleza no podrán cobrar derechos ni tarifas por servicios que no prestan efectivamente, no obstante dicha prohibición en el contrato de concesión se fijó el cobro por concepto de "Renta Mensual", sin que de por medio exista una prestación efectiva de servicio por parte de la operadora Telefónica del Perú S.A.A.,
- 3.4.- Por lo expuesto en el punto anterior, en aplicación de lo que establece el Art. 62° de la Constitución Política del Perú, el contrato de concesión celebrado entre el Estado y la operadora Telefónica del Perú S.A.A, no es válido porque al momento de celebrarse dicho documento la norma vigente (Art. 12° del D. Ley Nro. 25988) prohíbe cobrar tarifas por servicios que no prestan efectivamente, como es el caso del concepto de "Renta Mensual". La citada empresa no presta ningún servicio efectivo, por lo que, en la parte del citado concepto debe ser nulo el contrato y en consecuencia se debe proceder a Rescindir dicho contrato.
- 3.5.- Igualmente no debe proceder la ampliación de plazo de concesión de servicios de Telecomunicaciones a favor de la operadora Telefónica del Perú S.A.A., por cuanto dicha empresa no cumple en otorgar la información respecto a la estructura de costo del concepto de "Renta Mensual", lo que evidencia que el costo de operaciones del servicio de telecomunicaciones es ampliamente cubierto por el precio por minuto de llamada telefónica y en algunos casos de segundos de tiempo que cobran redondeados a minuto; una razón más para que no se le otorgue la ampliación solicitada.
- 3.6.- Adicionalmente a lo expuesto en los puntos anteriores, la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A. se niega a otorgar información del detalle de llamadas que se efectúan mediante la tarjeta pre-pago 147, bajo el argumento que el Art. 94° de la Resolución de Consejo Directivo Nro. 116-2003-CD/OSIPTEL, no les permite dar dicho servicio, no obstante haber acreditado que las llamadas han salido del teléfono fijo Nro. 054 400031, la misma que pertenece al solicitante citado, ignorando de manera olímpica lo que establece el Art. 65° de la Constitución Política del Perú, que a la letra dice: **"El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado."**
- 3.7.- Como es de verse, la negativa de proporcionar la información detallada de llamadas telefónicas, efectuadas mediante el uso de la tarjeta prepago 147 y de teléfono fijo a fijo, es con el propósito de que no se descubra el robo sistemático que estarían perpetrando de parte de la operadora Telefónica del Perú S.A.A. en agravio de los millones de usuarios que hacemos uso de dicho


JUNTA DE USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS Y NO PUBLICOS DE AREQUIPA "JUSEPA"
Urb. La Cañuta F-20 dist. J.L.B. y Rivero -- AREQUIPA -- Telf. 40 0031; 9 314222 -- Inscrito en RR:PP.
FICHA 3001, E.mail: apariguana@hotmail.com.

servicio, tal como ha quedado demostrado en la reclamación planteada por el usuario Sr. Alejandro L. Pariguana Moncca, con ocasión de su Reclamo que fue declarado FUNDADO por OSIPTEL mediante la Resolución Nro. 01 de fecha 19 de diciembre de 2003, cuya copia se ajunta.

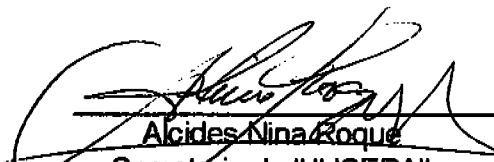
POR LO EXPUESTO

Solicitamos admita la presente y declare fundada nuestra petición, por los términos de hecho y derecho expuestos y a mérito de las pruebas que se acompañan, a fin de que no se acepte la ampliación solicitada y la anulación de al primera ampliación de plazo otorgado, y por tanto, la rescisión del contrato de concesión.

Arequipa 28 de abril de 2004



CPC Alejandro L. Pariguana Moncca
Presidente de JUSEPA



Alcides Nina Roque
Secretario de "JUSEPA"



Asimismo, habiéndose verificado el vencimiento de los plazos con los que cuenta LA EMPRESA OPERADORA para resolver y notificar el reclamo, corresponde la aplicación del silencio administrativo positivo.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

HA RESUELTO:

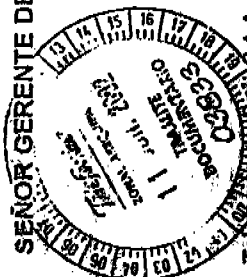
Declarar FUNDADA la queja interpuesta por **EL RECLAMANTE**, correspondiendo la aplicación del silencio administrativo positivo a su reclamo, por disconformidad por el funcionamiento y cobro indebido de la tarjeta prepago 147, de conformidad con los considerandos precedentes.

Con la *intervención de las señoras Vocales Verónica Zambrano Copello, Fiorella Molinelli Aristondo y Angela Arrescurrenaga Santisteban.*

Verónica Zambrano Copello
Presidente de la Sala 4 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

Sumilla: Recurso de Reclamación

SEÑOR GERENTE DE TELEFONICA DEL PERU S.A.A., DE AREQUIPA
Yo, Alejandro Espinoza Moncca, identificado con D.N.I. Nro. 29249868, con domicilio real en la Urb. La Cantuta F-26, distrito José Luis Bustamante y Rivero, provincia y departamento de Arequipa, con el debido respeto me dirijo a Ud. y digo.



Que en condición de usuario de la operadora Telefonía del Perú S.A.A., con la línea telefónica fija Nro. 400031, a la luz del detalle de llamadas de larga distancia nacional y llamadas a teléfonos móvil o celular correspondiente al mes de enero del año 2002 y con fecha 08 de marzo de 2002 adquirí la tarjeta 147 Nro. 7579-4293-7169 por valor de S/. 5.00, respecto a dichos servicios se ha establecido que su representación me ha cobrado indebidamente por tiempo de llamada no utilizado, por lo que planteo la presente reclamación en los términos que expongo a continuación.

I PETITORIO

1.1.- Solicito que se me devuelva la suma de S/. 35.80 por cobro en exceso, por los siguientes conceptos:

- a) Que indebidamente se me ha cobrado en el uso de la tarjeta "147" la suma de S/. 2.00 por dos minutos no utilizados.
- b) Que indebidamente se me ha cobrado la suma de S/. 33.80 por fracciones de minutos, en mis llamadas telefónicas efectuadas del teléfono Nro. 40 0031, por llamadas locales la suma aproximada de S/. 10.38; por llamadas de larga distancia nacional la suma de S/. 11.40 y por llamadas a teléfonos móvil o celular la suma de S/. 12.02.

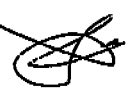
1.2.- Solicito se proceda a liquidar lo correspondiente a meses anteriores respecto a los conceptos indicados en el literal b) del punto anterior y disponga se me devuelva.

II FUNDAMENTOS DE HECHO Y DERECHO DE MI PETICIÓN:

2.1.- Adquirí la tarjeta 147 Nro. 7579-4293-7169, por un valor de S/. 5.00 con fecha 08 de marzo del presente año, la misma que fue utilizada conforme a los datos reportados según carta Nro. TUPS-26131100-A-0127-2002 de fecha 13 de marzo del 2002, cuya copia se adjunta a la presente.

2.2.- Haciendo uso de esa tarjeta hice dos llamadas. La primera llamada por un minuto 26 segundos y la segunda llamada por dos minutos y 34 segundos, no obstante, de que solamente utilicé el servicio por tres minutos pero se computó por cinco minutos, de donde se deriva claramente que ha habido una imputación excesiva de dos minutos que no utilicé, por lo que el perjuicio es de S/. 2.00 (Dos nuevos soles).

2.3.- Por otro lado de mi teléfono 40 0031 hice llamadas a diferentes teléfonos fijo local y de larga distancia nacional y también a teléfonos móviles o celular. Por los que, de la misma manera que en el punto anterior, se me han cobrado sumas excesivas



2.4.- Los cobros excesivos en los dos casos anteriormente planteados. Se derivan del hecho que no se está sujetando la imputación en el primer caso y facturación en el segundo caso, a lo establecido en el contrato de concesión y lo resuelto por el Consejo Directivo de OSIPTEL. En efecto en el contrato de concesiones para la prestación de servicios establece que el cobro tanto de llamadas locales como de larga distancia deben hacerse por minuto o múltiplo de minuto, pero en ningún caso se establecen cobros por fracciones de minutos.

2.5.- La Resolución de OSIPTEL Nro. 003-98-CO/OSIPTEL del 13 de febrero de 1998, establece con toda claridad las tarifas tope de balanceo servicio de canasta "A". Allí se establece que las tarifas se aplican por minuto de llamada o múltiplos de minuto y en ningún caso por fracciones de minuto. Sin embargo, tanto en el caso de la tarjeta que motivo mi reclamación se me cobraron por minutos utilizados, por lo que resulta un cobro indebido de dos minutos equivalentes a S/. 2.00 (Dos nuevos soles) y en el caso de las llamadas de teléfono fijo también se me cobraron por fracciones de minuto, determinándose un exceso de cobro de S/. 33.80 (Treintilleros y 80/100 nuevos soles) como sigue: Por llamadas locales la suma aproximada de S/. 10.38; por llamadas de larga distancia nacional la suma de S/. 11.40 y por llamadas de larga distancia nacional la suma de S/. 12.02.


2.6.- La Resolución Nro. 005-96-CO/OSIPTEL del Consejo Directivo de 26 de febrero de 1996, publicada en el Peruano de 27 de febrero del mismo año, que aprueba el sistema de tarifas que se aplicará a las comunicaciones cursadas entre usuarios de servicio de telefonía fija y usuarios del servicio de telefonía móvil celular, establece en su art. 2do. "La unidad de medida de las llamadas de los usuarios del servicio fijo a los usuarios del servicio móvil será el minuto".

2.7.- Lo anteriormente expresado queda completamente demostrado con los reportes que acompaño que se me han otorgado por ustedes mismos y asimismo estaría configurado como hecho penal previsto en nuestro ordenamiento jurídico y igualmente amparado en el Art. 1274° del C.C.

POR LO EXPUESTO:

Pido a Ud. se sirva admitir a trámite y se declare fundada mi petición por los argumentos de hecho y derecho expuestos y procedan a devolver lo indebidamente cobrado por los conceptos planteados.

Arequipa 10 de marzo de 2002


Pariguana Moncca



RESOLUCIÓN: 1

EXPEDIENTE N° 02515-2003/TRASU/GUS-RQ

QUEJ

Lima, diecinueve de diciembre de dos mil tres

RECLAMANTE	: PARIGUANA MONCCA, Alejandro
SERVICIO TELEFÓNICO	: 054-400031
EMPRESA OPERADORA	: TELEFONICA DEL PERU S.A.A.
RECLAMO EN 1° INSTANCIA	: De fecha once de junio de dos mil dos, por discorformidad por el funcionamiento y cobro indolido de la tarjeta prepago 147
REFERENCIA	: Queja por cargo de fecha veintiséis de marzo de dos mil tres.
ESCRITO DE QUEJA	: De fecha cinco de febrero de dos mil tres, por falta de respuesta al reclamo y suspensión del servicio telefónico.
RESOLUCION DEL TRIBUNAL	: FUNDADO

VISTOS : El expediente de queja y en atención a la documentación obrante en el mismo, el Tribunal susienta la decisión adoptada en la presente resolución, en los siguientes fundamentos relevantes:

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE señala que no ha recibido respuesta oportuna a su reclamo presentado el día once de junio del año dos mil dos, lo cual constituiría en principio una queja por infracción de plazos. Por otro lado, afirma que además de no haber recibido respuesta a su cuestionamiento, LA EMPRESA OPERADORA ha suspendido el servicio telefónico.
2. Al efecto, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA no cumplió con elevar oportunamente la queja presentada por EL RECLAMANTE. En tal sentido, en virtud de lo establecido en la normatividad vigente, el Tribunal deberá proceder a rescindir la queja sobre la base de las afirmaciones de EL RECLAMANTE y de la documentación alcanzada.
3. Por tanto, este Tribunal advierte que LA EMPRESA OPERADORA no ha acreditado haber notificado la resolución de primera instancia que daba respuesta al reclamo presentado, mientras que tampoco obran descargos en lo concerniente al motivo del corte del servicio, razón por la cual, la queja presentada debe ser declarada fundada.

Teniendo en cuenta que la facturación debe ser por minuto los valores a cobrarse debe ser como se expone en el siguiente cuadro.

DETALLE DE LLAMADA A TELEFONOS MOVILINE A PRECIO POR MINUTO

N°Ord	Tipo	TELEFONO	FECHA	CANT.	DURACION	IMPORTE
1	MOL	54697034	03/01/02	0002	00:02:52	1.72
2	MOL	54694111	04/01/02	0000	00:00:23	0.00
3	MOL	54654111	05/01/02	0000	00:00:12	0.00
4	MOL	54694111	05/01/02	0000	00:00:53	0.00
5	MOL	54601378	08/01/02	0000	00:00:58	0.00
6	MOL	54694111	11/01/02	0000	00:00:30	0.00
7	MOL	54694111	11/01/02	0000	00:00:41	0.00
8	MOL	54694111	16/01/02	0002	00:02:16	1.72
9	MOL	54694111	17/01/02	0000	00:00:19	0.00
10	MOL	54694111	17/01/02	0000	00:00:49	0.00
11	MOL	54697733	17/01/02	0000	00:00:31	0.00
12	MOL	54697733	24/01/02	0000	00:00:40	0.00
						S/. 3.44

LLAMADAS A TELEFONOS BELSAUD

N°Ord	Tipo	TELEFONO	FECHA	CANT.	DURACION	IMPORTE
1		54837001	04/01/02	0002	00:02:31	1.75

LLAMADAS A TELEFONOS TIM

N°Ord	Tipo	TELEFONO	FECHA	CANT.	DURACION	IMPORTE
1		17349769	20/01/02	0002	00:02:20	1.63

TOTAL COSTO POR LLAMADAS A TELEFONOS MOVIL	S/. 6.82
---	-----------------

DIFERENCIA DE COBRO DE MAS	S/. 12.02
-----------------------------------	------------------

DETALLE DE LLAMADAS POR TARJETA 147

FECHA	Número de Tel.		Tipo de Servicio	D U R A C I O N			Consumo (S/.)
	Origen	Destino		HH	MM	SS	
08/03/02	54543044	14283025	N	0	1	26	2.00
08/02/02	54543044	1422846	N	0	2	34	3.00
			Total en minutos	3			
			TOTAL IMPUTADO				S/. 5.00

Como se puede apreciar, se ha hecho uso por tres minutos completos; es decir en la primera un (1) minuto y en la segunda dos (2) minutos, siendo S/. 1.00 por minuto la imputación al valor de la tarjeta 147 debió ser por tres nuevos soles S/. 3.00; por lo que debe haber salido para hacer 2 minutos de llamada a L.D.N, en consecuencia la operadora Telefónica del Perú S.A. se ha apropiado indebidamente la suma S/. 2.00 correspondiente a un tiempo de 2 minutos no utilizados.

DETALLE DE FACTURACIÓN SEGÚN TELEFONICA

Correspondiente al Teléfono Nro. 40 0031

N°Ord	Tipo	TELEFONO	FECHA	CANT.	DURACION	IMPORTE
1	DDN	12586155	28/12/01	0003	00:02:15	0.90
2	DDN	12586155	29/12/01	0001	00:00:33	0.30
3	DDN	12586155	31/12/01	0006	00:05:01	1.80
4	DDN	12227362	31/12/01	0004	00:03:20	2.40
5	DDN	13483694	31/12/01	0005	00:04:45	3.01
6	DDN	12586155	02/01/02	0001	00:00:34	0.60
7	DDN	12465252	04/01/02	0001	00:00:04	0.60
8	DDN	14265252	04/01/02	0007	00:06:23	4.21
9	DDN	12586155	06/01/02	0009	00:08:08	2.70
10	DDN	13483694	06/01/02	0003	00:03:00	0.90
11	DDN	14728173	08/01/02	0001	00:00:36	0.60
12	DDN	12586155	08/01/02	0001	00:00:30	0.60
13	DDN	14526769	08/01/02	0007	00:06:06	4.21
14	DDN	14728173	11/01/02	0002	00:01:54	0.60
15	DDN	15685582	11/01/02	0007	00:07:00	2.10
16	DDN	14526769	11/01/02	0007	00:06:22	2.10
17	DDN	14526769	11/01/02	0003	00:02:05	1.80
18	DDN	12586155	11/01/02	0001	00:00:28	0.60
19	DDN	12586155	12/01/02	0005	00:04:25	1.50
20	DDN	12586155	13/01/02	0006	00:05:49	1.80
21	DDN	12586155	15/01/02	0004	00:03:50	1.20

22	DDN	12586155	18/01/02	0006	00:05:24	1.80
23	DDN	12586155	18/01/02	0003	00:02:56	0.90
24	DDN	14265252	18/01/02	0003	00:02:05	1.80
25	DDN	12586155	18/01/02	0001	00:00:10	0.60
26	DDN	14265252	18/01/02	0002	00:01:30	1.20
27	DDN	12586155	21/01/02	0002	00:01:55	0.80
				Total discado directo nacional		S/. 41.43

ANEXO 03

Teniendo en cuenta que la facturación debe ser por minuto como unidad de medida, los valores a cobrarse debe ser como se expone en el siguiente cuadro.

DETALLE DE VALORES COMO DEBIÓ SER

NºOrd	Tipo	TELEFONO	FECHA	CANT.	DURACION	IMPORTE
1	DDN	12586155	28/12/01	0002	00:02:15	0.60
2	DDN	12586155	29/12/01	0000	00:00:33	0.00
3	DDN	12586155	31/12/01	0005	00:05:01	1.50
4	DDN	12227362	31/12/01	0003	00:03:20	1.80
5	DDN	13483694	31/12/01	0004	00:04:45	2.41
6	DDN	12586155	02/01/02	0000	00:00:34	0.00
7	DDN	12465252	04/01/02	0000	00:00:04	0.00
8	DDN	14265252	04/01/02	0006	00:06:23	3.61
9	DDN	12586155	06/01/02	0008	00:08:08	2.40
10	DDN	13483694	06/01/02	0003	00:03:00	0.90
11	DDN	14728173	08/01/02	0000	00:00:38	0.00
12	DDN	12586155	08/01/02	0000	00:00:30	0.00
13	DDN	14526769	08/01/02	0006	00:06:06	3.61
14	DDN	14728173	11/01/02	0001	00:01:54	0.30
15	DDN	15685582	11/01/02	0007	00:07:00	2.10
16	DDN	14526769	11/01/02	0006	00:06:22	1.80
17	DDN	14526769	11/01/02	0002	00:02:05	1.20
18	DDN	12586155	11/01/02	0000	00:00:28	0.00
19	DDN	12586155	12/01/02	0004	00:04:25	1.20
20	DDN	12586155	13/01/02	0005	00:05:49	1.50
21	DDN	12586155	15/01/02	0003	00:03:50	0.90
22	DDN	12586155	16/01/02	0005	00:05:24	1.50
23	DDN	12586155	18/01/02	0002	00:02:56	0.60
24	DDN	14265252	18/01/02	0002	00:02:05	1.20
25	DDN	12586155	18/01/02	0000	00:00:10	0.00
26	DDN	14265252	18/01/02	0001	00:01:30	0.80
27	DDN	12586155	21/01/02	0001	00:01:55	0.30
				Total discado directo nacional		S/. 30.03

En consecuencia se nos ha cobrado S/. 11.40 de más

También nos vemos afectados por el cobro de llamadas a teléfonos celulares con redondeo de segundo a minutos, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

ANEXO 04

DETALLE DE LLAMADAS A TELEFONOS MOVILINE

NºOrd	Tipo	TELEFONO	FECHA	CANT.	DURACION	IMPORTE
1	MOL	54607034	03/01/02	0003	00:02:52	2.59
2	MOL	54694111	04/01/02	0001	00:00:23	0.86
3	MOL	54654111	05/01/02	0001	00:00:12	0.86
4	MOL	54694111	05/01/02	0001	00:00:53	0.86
5	MOL	54601378	08/01/02	0001	00:00:58	0.86
6	MOL	54694111	11/01/02	0001	00:00:50	0.86
7	MOL	54694111	11/01/02	0001	00:00:41	0.86
8	MOL	54694111	16/01/02	0003	00:02:16	2.59
9	MOL	54694111	17/01/02	0001	00:00:19	0.86
10	MOL	54694111	17/01/02	0001	00:00:49	0.86
11	MOL	54697733	17/01/02	0001	00:00:31	0.86
12	MOL	54697733	24/01/02	0001	00:00:40	0.86
						13.78

LLAMADAS A TELEFONOS BELSAUD

NºOrd	Tipo	TELEFONO	FECHA	CANT.	DURACION	IMPORTE
1		54837001	04/01/02	0003	00:02:31	2.62

LLAMADAS A TELEFONOS TIM

NºOrd	Tipo	TELEFONO	FECHA	CANT.	DURACION	IMPORTE
1		17349769	20/01/02	0003	00:02:20	2.44

TOTAL COSTO POR LLAMADA A TELFS. MOVIL	S/. 18.84
--	-----------

SUMILLA: RECLAMACION SOBRE IMPUTACIÓN EXCESIVA POR SERVICIO NO PRESTADO EFECTIVAMENTE POR TARJETA DE PREPAGO "147" Serie Nro. 1132674.

REFERENCIA: Carta Nro. TUPS-261100-A-005-2004

SEÑOR GERENTE DE TELEFONICA DEL PERU S.A.A. AREQUIPA



ALEJANDRO L. PARIGUANA MONCCA

identificado con DNI Nro. 29249868, con domicilio real en la U:b. La Cantuta F-20 del distrito José Luis Bustamante y Rivero, provincia y departamento de Arequipa, ante Ud. en la mejor forma digo:

Que, con fecha 04 de abril del año en curso, he recibido su carta de la referencia fechada con 29 de marzo del 2004, mediante la cual me comunica su negativa de atender la petición planteada mediante mi solicitud de fecha 25 de febrero del 2004, respecto al mismo no estoy de acuerdo por los argumentos de hecho y derecho paso a exponer:

I DE LA VIA PROCEDIMENTAL

1.1. La presente **RECLAMACIÓN** y su correspondiente vía procedimental a seguir para la solución de los conflictos entre los usuarios y operadora, se ajusta conforme a la Resolución de Consejo Directivo Nro. 015-99-PD/OSIPTTEL, directiva que establece pautas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos y de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

1.2.- La directiva que norma los procedimientos a seguir frente a los reclamos de los usuarios, se basa en PRINCIPIOS establecido en el Art. 1º y inc.) del Art. 18 de la Resolución de Consejo Directivo Nro. 015-99-PD/OSIPTTEL, como son entre los más importantes los **Principios de Veracidad, Principio de Eliminación de Exigencias o Formalidades Costosas, Principio de Transparencia, Principio de no Discriminación y Formalidad y Principio de Responsabilidad;** a que se refiere en el Art. 98º de la Resolución de Consejo Directivo Nro. 116-2003-CD/OSIPTTEL, respectivamente.

A handwritten signature in black ink, appearing to be the name 'A.' followed by a stylized flourish.

1.3.- Que estando dentro del marco legal, tal como establece en el inc. b) del Art. 5° del TUO del D. Leg. 716 Ley de Protección al consumidor, que tengo derecho a que su representada me proporcione toda información respecto a los servicios que se me otorga.

II PETITORIO – OBJETO DEL PRESENTE RECURSO DE RECLAMACIÓN

2.1.- Solicito se me restituya el importe de nuevos soles que se me ha imputado en exceso por cada llamada en el que registran fracción de minutos es decir en segundos, por ser menor a la unidad de medida de imputación o deducción, que es el minuto o múltiplo de un minuto.

2.2.- Solicito se admita la presente RECLAMACIÓN respecto a la negativa de informar sobre el detalle de mis llamadas que en su momento he realizado mediante la tarjeta de pre pago de Serie Nro. 1132674 de clave Nro. 8124 3784 9249 que se indica en mi petición planteada con fecha 25 de febrero del año en curso.

2.3.- Solicito que el detalle de las llamadas se me proporcione en el mismos términos planteados de los literales a), b), c), d) y e), del documento que adjunto a la presente.

III FUNDAMENTOS DE HECHO.

3.1.- En el uso de la tarjeta de prepago "147" de serie Nro. 1132674, se advierte que cada vez se efectúa una llamada se me proporciona el saldo de la tarjeta y la disponibilidad de tiempo a ser utilizado, respecto a ésta última se informa en minutos y segundos.

Lo que implica que el control de uso y disponibilidad se registra en segundos, lo cual implica que su representada ha optado a imputar o deducir por las llamadas telefónica en términos de segundos, siendo así no me explico porque cuando una llamada local no supera ni un minuto se descuenta o deduce del saldo el

importe de S/. 0.50, de igual forma en el caso de llamadas de larga distancia nacional. lo que implica que su representada viene redondeando la fracción en segundos de llamada telefónica a minuto, por lo que considero que es de modo indebido. Hecho que me perjudica tal como ya se había demostrado con ocasión de la Resolución Nro. 01 de Osiptel de fecha 19 de diciembre del 2003.

3.2.- Las llamadas que se hizo mediante la Tarjeta pre pago "147", de **serie Nro. 1132674, bajo la clave 8124-3784-9249**, corresponde al suscrito, hecho que ha sido corroborado por Uds. mismos, ya que la carta de la referencia indican que las llamadas en su mayoría han sido hechas de mi teléfono fijo Nro. 54-400031, por lo que tengo derecho a la información detallada de las llamadas que se efectuaron mediante dicha tarjeta.

3.3.- Con fecha 04 de abril con sorpresa recibo su comunicación mediante la carta de la referencia su representada se niega otorgarme la información solicitada, lo cual atenta contra mi derecho de acceso a la información, bajo el marco del derecho de petición y transparencia a la información que consagra la Constitución Política del Perú y la Ley de Protección al Consumidor.

IV ARGUMENTOS DE DERECHO

4.1.- Habiendo acreditado que la tarjeta de prepago "147" corresponde al suscrito y que las llamadas en su mayoría ha sido efectuado de mi teléfono fijo 054-400031, esto es por propia afirmación de su representada, por lo que en aplicación del Art. 98° y 99° de la Resolución de Consejo Directivo Nro. 116-2003-CD/OSIPTEL.

4.2.- Por resolución del Consejo Directivo Nro. 003-98-CD/OSIPTEL, establece que las llamadas es por minuto o múltiplo de un (1) minuto en cada llamada efectuada.

4.3.- La Resolución Nro. 005-96-CD/OSIPTEL, establece en su Art. 2° como sigue:
"La unidad de medida de las llamadas de los usuarios del servicio fijo a los usuarios del servicio móvil será el minuto".



4.4.- Asimismo la presente se ampara en el Art. 1274 del C.C.

4.5.- Insisto la información de llamadas detalladas al amparo de lo que establece en el Art. 65° de la Constitución Política del Perú, como sigue: **"El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios."**, de persistir en su negativa de proporcionarme la información solicitada, simplemente corrobora a que su representada efectivamente está duciendo indebidamente del saldo del valor de la tarjeta de pre pago "147", al margen que es una clara transgresión de la citada norma constitucional.

4.6.- La presente se plantea igualmente al amparo de lo que establece en el inc. b) del Art. 5° del TUO del D. Leg. 716 Ley de Protección al consumidor, por lo que su representada tiene la obligación de proporcionar toda información respecto a los servicios que se me otorga.

V ANEXOS.

Adjunto a la presente copia de los siguientes documentos:

5.1.- Copia de la carta TUPS-26131100-A-005-2004.

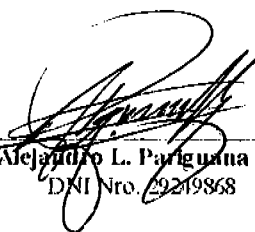
5.2.- Copia de la tarjeta de prepago de S/. 10.00, **serie Nro. 1132674, bajo la clave 8124-3784-9249.**

5.3.- Copia del DNI. 29249868.

POR LO EXPUESTO:

Por los fundamentos de hecho y derecho expuestos **SOLICITO** a Ud. se admita la presente y declare fundado mi petitorio planteado en el presente recurso de reclamación.

Arequipa, 22 de ABRIL de 2004


CPC Alejandro L. Pariguana Moncca
DNI Nro. 29249868

Copia.

Sumilla: Solicito reporte de llamada de tarjeta prepagao 174 que corresponde al Nro. de serie 1132674

SEÑOR GERENTE DE TELEFONICA DEL PERU S.A.A., DE AREQUIPA

Yo, Alejandro L. Pariguana Moncca, identificado con D.N.I. Nro. 29249868, con domicilio real en la Urb. La Cantuta F-20, distrito José Luis Bustamante y Rivero, provincia y departamento de Arequipa, con el debido respeto me dirijo a Ud. y digo.

Que en condición de usuario de la operadora Telefónica del Perú S.A.A. mediante la tarjeta pre-pago 147 por S/. 10,00, la misma que utilice a diversos teléfonos ya sea local, de fijo a fijo, de fijo a celular, de teléfono público a fijo, de teléfono público a teléfono móvil o celular y larga distancia nacional, en los que he podido observar que me agotó demasiado rápido esto es en términos de tiempo y nuevos soles, por lo que solicito ordene a quien corresponda se sirvan otorgarme el reporte de mis llamadas con el siguiente detalle:

- a) Del número telefónico a que número telefónico.
- b) La fecha en que se produjo cada llamada.
- c) El tiempo de inicio y de lo concluido de las llamadas, expresado la hora, minuto y segundo.
- d) El tiempo insumido por cada llamada, expresado en horas: minutos: segundos.
- e) La respectiva tarifa y fecha de vigencia del mismo.

Asimismo en el caso de variación de tarificación de minutos a por segundos, se sirvan indicar desde cuando se ha producido dicho cambio y debido causa o motivo se produjo dicha variación.

Dichos pedidos lo hago al amparo del inc. 20 del Art. 2° y Art. 65° de la Constitución Política del Perú.

POR LO EXPUESTO.

A Ud. pido atender lo solicitado, por ser de interés personal.

OTROSÍ.- Adjunto a la presente copia de la tarjeta prepagao "147" con numero de serie 1132674 y con número de clave 8124 3784 9249

Arequipa 25 de febrero de 2004


Alejandro L. Pariguana Moncca



TUPS-26131100-A-005-2004

Lima, 29 de marzo del 2004

Señor

Alejandro L. Pariguana Moncca

Urb. La Cantuta F-20, distrito José L. Bustamante y Rivero

Arequipa

Presente.-

Ref.: **Incidencia DC001**

De nuestra consideración:

Acusamos recibo de su carta recibida en nuestra Oficina Comercial de Arequipa el día 25 de febrero del 2004, mediante la cual nos solicita el detalle (reporte) de las llamadas telefónicas realizadas a través de la Tarjeta 147 de valor nominal S/. 10.00 Nuevos Soles signada con clave secreta N°8124-3784-9249 y con serie N°1132674.

Sobre el particular debemos indicarle que el servicio de facturación detallada establecido por el artículo 48° de la Resolución N°116-2003-CD/OSIPTEL, "Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones" no es aplicable a tarjetas de pago conforme señala el artículo 94° de dicho cuerpo normativo, el mismo que a la letra dice que: *"la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones a través de tarjetas de pago, no está sujeta a las reglas y condiciones de facturación establecidas en las normas sobre la materia..."* En tal sentido no nos es posible atender su pedido debido que se trata de un servicio que no es brindado para Tarjetas de pago.

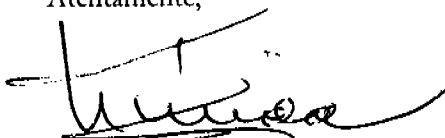
No obstante, le informamos que de la verificación a nuestros sistemas, se evidencia que con la Tarjeta 147 señalada en el primer párrafo de la presente, entre los días 16 y 20 de febrero del 2004, se han realizado un total de 14 llamadas telefónicas, hacia diversos destinos locales y de larga distancia nacional, originadas en su gran mayoría desde el teléfono 054-400031, las mismas que han sido tasadas y cobradas correctamente, de acuerdo a las tarifas publicadas por Telefónica del Perú S.A.A.

De otro lado, con relación al punto c) de su misiva, debemos precisar que en cumplimiento de lo establecido en el Reglamento General de Tarifas, mediante publicaciones en los diarios "El Tío" y "La República" de fecha 23 de noviembre del 2001 y 28 de febrero del 2004, respectivamente. Telefónica del Perú S.A.A. comunicó las tarifas aplicables para las llamadas telefónicas mediante la Tarjeta 147.

Asimismo, todos los usuarios pueden acceder a las tarifas vigentes, ingresando a la página web de Telefónica del Perú S.A.A. (www.telefonica.com.pe) o a través del número de atención al cliente 0-800-1-6720 (llamada gratuita a nivel nacional), siendo conveniente señalar que el sistema de tasación, no han sufrido ninguna tipo de variación.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Nérida Schrader Loechle
Subgerencia Comercial TUP

177
Targeta 177
177