

**RESOLUCIÓN: 2****EXPEDIENTE N° 07134-2005/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION**

Lima, veintiséis de julio del dos mil cinco.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Facturación de llamadas de larga distancia nacional en los recibos de setiembre, octubre, noviembre y diciembre de dos mil cuatro, y en los recibos de enero, febrero y marzo de dos mil cinco.
EMPRESA OPERADORA	: PERUSAT S.A.
NUMERO DE RECLAMO	: 70357
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta s/n de fecha veintiséis de abril de dos mil cinco.
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: Facturación de llamadas de larga distancia nacional en los recibos de octubre, noviembre y diciembre de dos mil cuatro, y en los recibos de enero, febrero y marzo de dos mil cinco: <b>FUNDADO</b> Facturación de llamadas de larga distancia nacional en el recibo de setiembre de dos mil cuatro: <b>IMPROCEDENTE</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. Con fecha catorce de abril de dos mil cinco, EL RECLAMANTE cuestiona la facturación de llamadas de larga distancia nacional en los recibos de setiembre, octubre, noviembre y diciembre de dos mil cuatro, y en los recibos de enero, febrero y marzo de dos mil cinco, alegando que en los meses de agosto y octubre de dos mil cuatro solicitó la suspensión del servicio de larga distancia – preselección.
2. En respuesta al reclamo presentado, LA EMPRESA OPERADORA mediante resolución de primera instancia lo declara improcedente, señalando que su presentación fue extemporánea de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente. Adicionalmente, LA EMPRESA OPERADORA precisa que la suspensión referida por EL RECLAMANTE sólo podía efectuarse por deuda, o en todo caso, por la preselección de una nueva empresa que brinde el servicio de larga distancia.
3. El veinte de mayo de dos mil cinco, EL RECLAMANTE interpone recurso de apelación contra la mencionada resolución, indicando que según la cláusula octava del contrato suscrito con LA EMPRESA OPERADORA es posible la resolución del contrato del servicio de larga distancia – preselección mediante comunicación escrita notificada con una anticipación de treinta días calendario. Agrega además que con fecha seis de

agosto de dos mil cinco, cumplió con notificar a LA EMPRESA OPERADORA la resolución del contrato, y que con fecha doce de octubre de dos mil cinco advierte el incumplimiento por parte de dicha empresa en resolver el contrato y suspender el servicio de larga distancia, conforme consta en los escritos que adjunta a su recurso de apelación.

4. En atención a ello, la presente instancia determinó solicitar tanto a LA EMPRESA OPERADORA como a EL RECLAMANTE el Contrato de Preselección N° 0435 celebrado entre ambos y copia de los recibos emitidos desde setiembre de dos mil cuatro hasta marzo de dos mil cinco.
5. De acuerdo a la información alcanzada por las partes, se observa que en la cláusula octava del Contrato para la prestación del servicio de Larga Distancia, Contrato de Preselección N° 0435 se dispone lo siguiente: "El presente contrato podrá ser resuelto por el ABONADO mediante comunicación escrita notificada con una anticipación mínima de treinta días calendario". Adicionalmente, en la cláusula décimo segunda se estipula que: "Las partes dejan expresa constancia que a la presente relación contractual le son aplicables las normas emitidas por el OSIPTEL respecto al sistema de preselección, al procedimiento de reclamos de usuarios y, en general, a las disposiciones que se dicten por los organismos competentes".
6. Al respecto, es pertinente señalar que acorde con lo establecido en los artículos 27° al 35° del Reglamento del Sistema de Preselección del Concesionario del Servicio Portador de Larga Distancia (Resolución N° 006-99-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias) a fin de cambiar de operador del servicio de larga distancia a uno diferente a LA EMPRESA OPERADORA, EL RECLAMANTE debía efectuar una nueva preselección con el operador de su preferencia.
7. Si bien EL RECLAMANTE no efectuó una nueva preselección, correspondía a LA EMPRESA OPERADORA informarle de esta situación cuando aquél solicitó la resolución del contrato del servicio de larga distancia – preselección el día seis de agosto de dos mil cuatro; sin embargo, de la información contenida en el expediente no se advierte que LA EMPRESA OPERADORA hubiera cumplido con brindar esta información, máxime considerando que EL RECLAMANTE se ciñó a lo estipulado en su contrato.
8. En tal sentido, la presente instancia concluye que el Contrato de Preselección N° 0435, debe tenerse por resuelto el día seis de setiembre de dos mil cuatro, y como consecuencia de ello, no resulta correcta la facturación de llamadas de larga distancia nacional en los recibos de octubre, noviembre y diciembre de dos mil cuatro, y en los recibos de enero, febrero y marzo de dos mil cinco, debiendo declararse fundado este extremo del recurso de apelación.
9. Sin embargo, en cuanto a la facturación de llamadas de larga distancia nacional en el recibo de setiembre de dos mil cuatro, teniendo en cuenta que éste contiene la facturación de llamadas efectuadas durante la vigencia del Contrato de Preselección

Nº 0435, su emisión era esperada por EL RECLAMANTE y, por tanto, su reclamo debió interponerse respetando el plazo de dos meses establecido en el artículo 30º de la Directiva de Reclamos (Resolución Nº 015-99-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias), no siendo posible en este caso, salvar la extemporaneidad en la presentación del reclamo debiendo declararse improcedente.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución Nº 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 de OSIPTEL para reclamos de facturación de llamadas de Telefonía Fija.

**HA RESUELTO:**

1. Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de llamadas de larga distancia nacional en los recibos de octubre, noviembre y diciembre de dos mil cuatro, y en los recibos de enero, febrero y marzo de dos mil cinco y, en consecuencia, **REVOCAR** en este extremo la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente y que, 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.
2. Declarar **IMPROCEDENTE** el Reclamo interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de llamadas de larga distancia nacional en el recibo de setiembre de dos mil cuatro, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

*Con la intervención de los señores Vocales Juan Carlos Mejía Cornejo, Eduardo Díaz Calderón y Pamela Mizushima Oshiro.*



**Juan Carlos Mejía Cornejo**  
**Presidente de la Sala 3 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios**

mz