



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 04987-2013/TRASU/ST -RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

**RESOLUCIÓN : 2**

Lima, 06 de junio de 2013

RECLAMANTE	:	
SERVICIO TELEFÓNICO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Cobro del servicio generado por los recibos de mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre de 2009 y enero de 2010.
CICLO DE FACTURACIÓN	:	28
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICATEL PERÚ S.A.
NÚMERO DE RECLAMO	:	786438
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	R.786438-2013-BM
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	<b>FUNDADO</b>

**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. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifiesta su disconformidad con el cobro del servicio generado por los recibos de mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre de 2009 y enero de 2010, señalando que nunca contrató la línea telefónica ; por tanto, no usó el servicio.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró improcedente el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
  - (i) Los reclamos por facturación tienen un plazo máximo para su presentación de 02 meses desde la fecha de vencimiento del recibo que contiene el objeto que se reclama.
  - (ii) El importe facturado corresponde al cargo fijo mensual de los planes afiliados (Perú Fácil 100 y Mundo Fácil 100) y a llamadas adicionales realizadas desde su teléfono.
  - (iii) La central de conmutación telefónica es supervisada periódicamente y por tanto, la precisión del control del usuario no puede ser mayor que la de una central de conmutación telefónica pública con sistema de tasación y facturación sujetos a supervisión permanente.
  - (iv) Solicita a EL RECLAMANTE que remita medios probatorios (carta fundada por suscripción por parte del operador local) que sustenten lo manifestado.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 04987-2013/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

3. En el recurso de apelación, EL RECLAMANTE precisa que:
  - (i) Su reclamo no es por "facturación", sino por desconocimiento de contratación del servicio, es decir, por el "cobro del servicio" puesto que recién ha tomado conocimiento de la deuda a través de INFOCORP.
  - (ii) Ha presentado un reclamo por fraude ante la empresa operadora local Telefónica del Perú S.A.A. Indica que adjunta un documento entregado el 19 de marzo de 2013.
4. En los descargos, LA EMPRESA OPERADORA reitera lo expuesto en la resolución de primera instancia y agrega que:
  - (i) La facturación de realiza en forma cíclica; por tanto, EL RECLAMANTE ha tenido conocimiento oportuno de los recibos facturados.
  - (ii) En el recurso de apelación, EL RECLAMANTE señala haber adjuntado un documento emitido por el operador local; sin embargo, por un error en la carga del archivo no obra ningún documento anexado.
  - (iii) Intentaron comunicarse con EL RECLAMANTE para solicitarle dicha información; sin embargo, no obra en los formularios ningún teléfono de contacto.
5. En aplicación del artículo 44° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup> -en adelante, la Directiva-, mediante Resolución N° 01 de fecha 14 de mayo de 2013, este Tribunal consideró necesario solicitar la siguiente información:
  - TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. informe si en su sistema se registra algún reclamo por desconocimiento de la contratación de la línea 15362977, de ser así, envíe el formulario de reclamo y la resolución que resolvió dicho reclamo.
  - EL RECLAMANTE que remita el formulario de reclamo presentado ante la empresa operadora local Telefónica del Perú S.A.A. y la resolución final que dio respuesta al mencionado reclamo.
6. En atención a ello, EL RECLAMANTE ha remitido con fecha 28 de mayo de 2013 una copia de la resolución N° RES-767-CIAR-R-A, 003426-2013/P del 11 de marzo de 2013 emitida por la empresa operadora TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. en la que se indica lo siguiente:

*"Al respecto, le informamos que luego de haber revisado en forma detallada su caso, hemos concluido que se trata de una suplantación de identidad por terceros, que habrían utilizado indebidamente su nombre y documentos personales para contratar el servicio telefónico. En tal sentido, hemos realizado el retiro de la línea y cancelado la facturación correspondiente al servicio telefónico de la referencia*

*Le ofrecemos nuestras disculpas por los inconvenientes ocasiona, por hechos generados ajenos a nuestra voluntad por los que también nuestra empresa se ha visto perjudicada al quedar impago el tráfico generado"*

<sup>1</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

EXPEDIENTE N° 04987-2013/TRASU/ST -RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

## I. CUESTIÓN PREVIA:

7. Antes de realizar al análisis de fondo, debe indicarse que el plazo con el que cuenta EL RECLAMANTE para presentar un reclamo por facturación<sup>2</sup>, es de dos meses contados a partir de la fecha de vencimiento del recibo en el cual se encuentra facturado el concepto que reclama, y en el caso de cobro del servicio<sup>3</sup>, hasta dos meses (02) después de cobrado el concepto que se reclama o de notificado el documento donde se pretende el cobro de los montos supuestamente adeudados. En tal sentido, de lo manifestado por EL RECLAMANTE, se advierte que al no haber solicitado la contratación del servicio no tenía cómo tomar conocimiento de las facturaciones, por lo que este Tribunal procederá a emitir pronunciamiento sobre el fondo, considerando que la materia reclamada es "cobro del servicio".

## II. ANÁLISIS DE LA MATERIA CONTROVERTIDA:

8. El artículo 33° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>4</sup> -en adelante las Condiciones de Uso- se establece que los conceptos facturables se sujetarán a las siguientes reglas:
- (i) Estarán debidamente diferenciados, indicándose el servicio prestado 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;
  - (iv) Deberán sustentarse en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación; y
  - (v) Deberán sustentarse en prestaciones efectivamente realizadas.
9. Asimismo, el artículo 120° de las Condiciones de Uso establece que la carga de la prueba de la solicitud y/o aceptación de la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones, la modificación de los términos o condiciones de dicha contratación, contratación de ofertas, descuentos y promociones que requieran aceptación previa, contratación de servicios suplementarios o adicionales, y otras prestaciones derivadas de dicha norma, corresponde a LA EMPRESA OPERADORA.
10. En el presente caso, EL RECLAMANTE indica que no ha contratado la línea telefónica , por lo que se encuentra en discusión el título de LA

<sup>2</sup> Punto a) del Artículo 30° de la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones:

a. En el caso de reclamos por facturación, hasta dos (02) meses después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto que se reclama, con la salvedad de lo indicado en el numeral 1 del artículo 18° de la presente Directiva.

<sup>3</sup> Punto a) del Artículo 30° de la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones:

b. En el caso de cobro del servicio, hasta dos meses (02) después de cobrado el concepto que se reclama o de notificado el documento donde se pretende el cobro de los montos supuestamente adeudados.

<sup>4</sup> Aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 04987-2013/TRASU/ST -RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

EMPRESA OPERADORA para efectuar cobros por dicho servicio. En tal sentido, a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto, es relevante determinar si EL RECLAMANTE cuenta con la condición de titular o abonado de la mencionada línea y, en consecuencia, estaba facultado para contratar con LA EMPRESA OPERADORA así como efectuar el consumo de llamadas.

11. Al efecto, de la documentación obrante en el expediente, se aprecia que el operador local TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. mediante carta N° RES-767-CIAR-R-A-003426-2013/P del 11 de marzo de 2013 indicó que la línea , fue adquirida a través de una suplantación de identidad por terceros en la que se utilizó indebidamente el nombre y documentos personales de EL RECLAMANTE para contratar el servicio telefónico. Además, informa que realizará el retiro de la línea y cancelará la facturación correspondiente al servicio telefónico de la referencia
12. En tal sentido, este Tribunal concluye que al haber sido declarado fundado el reclamo 786438 -reconociendo una suplantación de identidad de EL RECLAMANTE para contratar la línea no le corresponde asumir todo cobro de se genere de dicha línea, entre ellos, los que corresponden a los derivados de las empresas operadoras de larga distancia internacional.
13. Cabe precisar que los argumentos mencionados por EL RECLAMANTE en el recurso de apelación, debieron ser contrastados por LA EMPRESA OPERADORA Americatel con la información que registra el operador local, considerando que es el operador de larga distancia el llamado a intercambiar información necesaria para la atención de reclamos de los usuarios, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 24° del Reglamento del Sistema de Llamada por Llamada en el Servicio de Portador de Larga Distancia<sup>5</sup>.
14. Por tanto, considerando lo expuesto en los considerandos precedentes corresponde declarar **fundado** el presente recurso, en consecuencia, LA EMPRESA OPERADORA deberá ajustar la totalidad del cobro del servicio generado por los recibos de mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre de 2009 y enero de 2010.

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 a los Procedimientos de 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 del 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.

<sup>5</sup> Resolución N° 061-2001-CD/OSIPTEL y sus modificatorias



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 04987-2013/TRASU/ST -RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

**HA RESUELTO:**

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por el cobro del servicio generado por los recibos de mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre de 2009 y enero de 2010 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 a los conceptos reclamados, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

*Con la intervención de los señores Vocales Agnes Franco Temple, Carmen  
Jacqueline Gavelan Díaz y Jorge Fernández Baca Llamosas.*

*Jorge Fernández Baca Llamosas*  
**Jorge Fernández Baca Llamosas**  
**Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo de  
Solución de Reclamos de Usuarios**

CJG/ARC