



RESOLUCIÓN: 2

EXPEDIENTE N° 11395-2006/TRASU/GUS-RA  
RECURSO DE APELACION

Lima, diecinueve de octubre del dos mil seis.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Consumo adicional por llamadas al *5454 en el recibo de junio de dos mil seis.
CICLO DE FACTURACIÓN	: MBF-200-79922-2006
EMPRESA OPERADORA	: 05
NUMERO DE RECLAMO	: TELEFONICA MOVILES S.A.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta TM-00000122-A-79922-2006
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: <b>INFUNDADO</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 la facturación de consumo adicional por llamadas al \*5454 en el recibo de junio de dos mil seis, toda vez que señala que no haber efectuado las mismas.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declara infundado el recurso interpuesto, señalando que:
  - (i) Según el detalle de llamadas del periodo reclamado, se aprecia que las llamadas facturadas fueron generadas desde el teléfono celular de EL RECLAMANTE sin registrar inconsistencia.
  - (ii) El dieciséis de mayo de dos mil seis se efectuaron desde el celular de EL RECLAMANTE 236 llamadas al \*5454 que corresponde al servicio Premium de Voz Interactiva "Llama y Gana", las mismas que tienen un costo de US\$ 1.07 por llamada y US\$ 0.2 por minuto tarifado al segundo incluido IGV.
  - (iii) Se procedió a efectuar un ajuste de US\$ 47.74 mediante Nota de Crédito 5840016488, correspondiente al costo por tiempo en el aire de las llamadas facturadas, toda vez que el tiempo en el aire de dichas llamadas fue redondeado al minuto.
  - (iv) Según el histórico de averías, se aprecia que durante el periodo en reclamo no se registraron reportes de avería que pudiesen afectar el normal funcionamiento del servicio de EL RECLAMANTE y alterar su facturación.

31

3. Cabe precisar que mediante Resolución N° 1 de fecha siete de setiembre de dos mil seis, este Tribunal declaró inadmisibile el recurso de Apelación interpuesto, otorgando tres días hábiles al señor Eli Pizarro Rimari a fin de que cumpla con presentar el documento que lo acredite como representante de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo de Tunán, bajo apercibimiento de rechazar el recurso y ordenar su archivamiento, la misma que fue debidamente notificada de acuerdo al cargo de notificación obrante en el expediente. Al respecto, con fecha once de octubre de dos mil seis, se cumplió con el requerimiento señalado anteriormente, motivo por el cual este Tribunal emitirá pronunciamiento sobre el fondo del asunto.
4. Al respecto, cabe indicar que en el presente caso EL RECLAMANTE no ha señalado desconocer las características del servicio Premium \*5454 ni que LA EMPRESA OPERADORA no le informó que el referido servicio no es controlado por el límite de crédito, motivo por el cual el pronunciamiento de este Tribunal estará orientado a determinar si las llamadas al \*5454 que han sido facturadas como consumo adicional en el recibo reclamado fueron realizadas desde el servicio telefónico de EL RECLAMANTE. Sin perjuicio de lo antes mencionado, se aprecia que a fojas 12 del expediente obra una publicación realizada en el diario "Ajá" el día veintinueve de marzo de dos mil seis, por medio de la cual LA EMPRESA OPERADORA puso en conocimiento del público en general las características del referido servicio y que el mismo tenía un costo de US\$ 1.07 por llamada y US\$ 0.2 por minuto tarifado al segundo incluido IGV.
5. De la revisión del Registro de Reportes de Averías obrante a fojas 03 del expediente, se ha verificado que no se presentaron averías durante el período reclamado. Consecuentemente, se ha descartado la posibilidad que el consumo cuestionado haya sido afectado por fallas en el funcionamiento del servicio.
6. De otro lado, del Detalle de Llamadas obrante de fojas 04 a 07 del expediente, se advierte que durante el periodo reclamado se realizaron 236 llamadas al número \*5454 desde el celular de EL RECLAMANTE, quedando acreditado que éste ha efectuado dichas llamadas con normalidad. Asimismo, cabe indicar que dicho detalle coincide con lo facturado a EL RECLAMANTE, motivo por el cual es posible concluir que no existe inconsistencia en la facturación de consumo adicional por llamadas al \*5454 en el recibo de junio de dos mil seis.
7. Asimismo, se aprecia que mediante Nota de Crédito 5840016488 de fecha veinticinco de julio de dos mil seis obrante a fojas 14 del expediente, LA EMPRESA OPERADORA efectuó un ajuste de US\$ 47.74 correspondiente al costo por tiempo en el aire de las llamadas facturadas, toda vez que el tiempo en el aire de dichas llamadas fueron redondeado al minuto.
8. Por tanto, al haber sido elevadas las pruebas que sustentan la decisión de LA EMPRESA OPERADORA, se acredita que éstas fueron debidamente actuadas, por lo que se justifica haber declarado infundado el recurso.



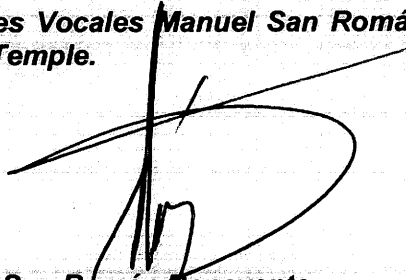
Act

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 **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de consumo adicional por llamadas al \*5454 en el recibo de junio de dos mil seis y, en consecuencia, **CONFIRMAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido denegada y que, por tanto, a partir de la notificación de la presente resolución, debe cancelar el monto reclamado, 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**

AFT/Moe/Mp