



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU 38

EXPEDIENTE Nº 0018307-2017/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

12.4

**RESOLUCIÓN: 1**

Lima, 15 de diciembre del 2017

RECLAMANTE	:	[REDACTED]
SERVICIO	:	[REDACTED]
CONCEPTO RECLAMADO	:	Facturación de consumos adicionales por llamadas de larga distancia internacional incluida en el recibo de enero de 2017
EMPRESA OPERADORA	:	TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	MLF-00001-0218197-2017
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	TM-R-F-0218173-2017
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	INFUNDADO

**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:

- En el presente caso, EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la facturación de consumos adicionales por llamadas de larga distancia Internacional incluida en el recibo de enero de 2017, señalando que no ha generado dichas llamadas adicionales.
- Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
  - Del "Histórico de cortes y reclamos de avería", se verifica que la línea se encontró operativa para poder hacer y recibir llamadas sin presentar reclamos de avería que pudiese afectar su funcionamiento.
  - Se revisó el reporte de servicios suplementarios donde se aprecia que el servicio se encuentra operativo con todos los accesos de acuerdo a su plan.
  - Del "Detalle de llamadas", se observa que el tráfico facturado fue generado y recibido desde su equipo celular, sin registrar ninguna Inconsistencia.
  - Se verificó que los minutos del plan tarifario fueron otorgados en su totalidad.
  - En referencia al consumo adicional de llamadas, este corresponde al consumo de larga distancia Internacional.
  - La línea se encontró activada con el plan tarifario Vuela S/. 145, el cual es un plan de línea abierta que le permite realizar consumos al término de lo ofrecido.
  - Complementariamente, se informa que el Límite de Crédito es un servicio otorgado a algunos Clientes y consiste en que controla sólo algunos destinos, una vez terminado los minutos libres que otorga el plan tarifario.
- EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación, precisando que no se encuentra conforme otorgada a su reclamo.
- LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos se ratifica en lo resuelto y agrega que:
  - La línea se encuentra activa en el plan tarifario Vuela S/. 145, el cual presenta las siguientes características:

Cargo fijo (S/.)	Minutos Consumidos al 100%						
	Movistar	Fijon	Otros Operadores	LDI	RPM	SMS	Navegación
145.00	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	3072 MB

Handwritten signature



Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones OSIPTEL

ST-TRASU 380

EXPEDIENTE N° 0018307-2017/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

(ii) Durante el período reclamado del 06.01.2017 al 05.02.2017 no se registraron reclamos de calidad e idoneidad en la prestación del servicio por problemas en la red o señal que pudiesen haber afectado el normal funcionamiento servicio.

5. Al respecto, el artículo 31° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup> - en adelante, el T.U.O. de las Condiciones de Uso- establece que la empresa operadora se encuentra prohibida de efectuar cobros que no estén sustentados en prestaciones efectivamente realizadas.
6. Complementariamente el artículo 32° del T.U.O. de las Condiciones de Uso, dispone que los conceptos que podrán ser facturados por la empresa operadora son, entre otros, los consumos efectuados.
7. Para efectos de analizar si durante el periodo en que se realizaron las llamadas se registraron interrupciones o suspensiones del servicio, es necesario determinar dicho periodo. En el caso en cuestión, se considerará como tal el periodo de consumo que comprende del 06.12.2016 al 05.01.2017.
8. De la revisión del documento "*Historial de Cortes por Anexo*" se verifica que durante el periodo reclamado el servicio no registró reportes de fallas, averías y/o cortes que hayan afectado la operatividad del servicio y en consecuencia los consumos facturados.
9. Asimismo, de la revisión del documento "*Consulta de Recibos Mensuales*"<sup>2</sup>, se aprecia el registro de 12 llamadas con destino a Cuba. Tal como se aprecia en los siguientes detalles:

Fecha	Hora	Min	Descripción	SOLES	Cuota Básica:	Valor
				9:10 Normal	6 Llamad	122.88
				7:27 Reducida	6 Llamad	115.50
					6 Llamad	93.87
20161208	221639	1	[REDACTED] Cuba			.00
20161208	221841	1	[REDACTED] Cuba			.00
20161208	221947	4	[REDACTED] Cuba			.00
20161208	222542	1	[REDACTED] Cuba			.00
20161226	145601	2	[REDACTED] Cuba			.00
20161226	224546	2	[REDACTED] Cuba			.00
20161226	224734	1	[REDACTED] Cuba			.00
20161227	110600	1	[REDACTED] Cuba			.00
20161227	110746	2	[REDACTED] Cuba			.00
20161227	114232	3	[REDACTED] Cuba			.00
20161227	143244	2	[REDACTED] Cuba			.00
20161227	144221	2	[REDACTED] Cuba			.00

10. De igual manera, de la revisión del documento "*Detalle de Llamadas*"<sup>3</sup>, se aprecia que las llamadas materia de reclamo han sido generadas en el periodo de consumo y fueron registradas como: Llamadas efectuadas en Plan Vuela S/ 145 - Destino LDI Región 5 - INMARSAT, por un total de 997 segundos equivalente a 16,62 minutos (16 minutos con 37 segundos). Tal como se aprecia en el siguiente detalle:

LLAMADAS EFECTUADAS EN PLAN Plan Vuela S/ 145						
DESTINO LDI REGION 5 - INMARSAT						
08/12/16	1911		22:16:39	35	S/.	7.35
08/12/16	1911		22:18:41	45	S/.	9.45
08/12/16	1911		22:19:47	203	S/.	42.63
08/12/16	1911		22:25:42	27	S/.	5.67
26/12/16	1911		14:56:01	104	S/.	21.84
26/12/16	1911		22:45:46	78	S/.	16.38
26/12/16	1911		22:47:34	59	S/.	12.39
27/12/16	1911		11:06:00	32	S/.	6.72
27/12/16	1911		11:07:46	91	S/.	19.11
27/12/16	1911		11:42:32	152	S/.	31.92
27/12/16	1911		14:32:44	64	S/.	13.44
27/12/16	1911		14:42:21	107	S/.	22.47
TOTAL PRIMER SEGMENTO TARIFARIO				S/.	209.37	099
EN MINUTOS: NOR 9:10 RED 7:27 ERE 0:00				TOTALES	16:37	

<sup>1</sup> Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.

<sup>2</sup> Obrante a fojas 20 – 22 del expediente.

<sup>3</sup> Obrante a fojas 26 del expediente.



Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU 39

EXPEDIENTE N° 0018307-2017/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

11. Cabe señalar que, el servicio "INMARSAT" es aquel que incluye tradicionalmente llamadas de voz y transmisión de banda ancha o llamadas satelitales, las cuales permiten la comunicación en zonas donde el servicio de telefonía celular terrestre no puede llegar.
12. Es del caso hacer notar que, la Información que se registra en el "Detalle de Llamadas" proviene del proceso directo de la memoria de la central telefónica la misma que es almacenada en los sistemas de tasación y facturación de LA EMPRESA OPERADORA, por lo que resulta teóricamente imposible que se registren consumos en dicha plataforma sin haber hecho uso de la misma.
13. Ahora bien, habiendo verificado que las llamadas efectivamente se realizaron desde el servicio de EL RECLAMANTE, es importante identificar si (i) las mismas se efectuaron dentro del Plan tarifario contratado el cual incluía llamadas de LDI o si (ii) se encontraron excluidas del mismo por alguna restricción.
14. En ese sentido, de acuerdo con LA EMPRESA OPERADORA el servicio del usuario se encuentra activo en el Plan Tarifario Vuela 145, el cual de acuerdo con el Sistema de Información y Registro Tarifario - SIRT, entró en vigencia a partir del 06 de enero de 2017, para las líneas cuyo ciclo de facturación inician los días 06, el cual es ciclo de EL RECLAMANTE. Tal como se aprecia en siguiente detalle:

\*El incremento tarifario se hará efectivo desde el 18 de diciembre de 2016 para las líneas del ciclo 18, 24 de diciembre para las líneas del ciclo 24 y 06 de enero del ciclo 06\*

CF Anterior	Nuevo Cargo Fija (S/)	MM	MO	MF	LDI	RPM	SMS	Dólar
140	145.00	limitado	limitado	limitado	limitado	limitado	limitado	3072

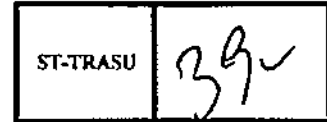
15. Siguiendo la línea de análisis, del documento aludido, se aprecia que se efectuó un incremento tarifario, por lo que teniendo en cuenta que el consumo efectuado se realizó durante el período que comprende del 06.12.2016 al 05.01.2017, es decir antes de la entrada en vigencia del Plan Vuela 145, se verifica que el consumo se efectuó durante la vigencia del Plan Vuela 140, el cual de acuerdo con el SIRT señala lo siguiente respecto de las LDI con destino a Cuba:

Tarifa de Llamadas LDI (\*) (no incluidas en los minutos del plan:

Zonas LDI	Tarifa por minutos
Su y Centroamérica	S/1.99
Norteamérica	S/1.99
Europa	S/2.56
África, Asia y Oceanía	S/2.98

(\*) Destinos LDI no incluyen llamadas a los siguientes países por costo adicional de S/. 11.00 incluido IGV o S/. 11.78 sin IGV como costo adicional: Islas Comoras, Samoa Occid., Níger, Djibuti, Países Bajos, Francia (Tabái), Somalia, Yibés y Futuna, Rep. Democrática de Corea, Vanuatu, Liechtenstein, Kiribati, Guinea Bissau, Groenlandia, Islas Cook, Tailandia, Santa Helena, Tokelau, Papua Nueva Guinea, Islas Acorción, Cabo, Diego García, Salomón, Sanitón, Tailandia y Príncipe, Nauru, Fiyi, Islas Andórtica - Islas Noroé, Timor del Este, Islas Neer, Astorino, a cualquier llamada satelital se le aplicará el costo de S/. 11.00 incluido IGV o S/. 11.78 sin IGV.

16. Por lo que, este Tribunal ha verificado que el monto facturado en el recibo reclamado por concepto de llamadas de Larga Distancia Internacional - S/. 247.06 incl. I.G.V.- corresponde a los minutos adicionales registrados en el "Detalle de Llamadas" correspondiente a la línea, toda vez que éstos no se encuentran incluidos en los minutos del Plan tarifario de conformidad con lo señalado en el detalle anterior.
17. En consecuencia, al haber sido elevadas las pruebas que sustentan la decisión de LA EMPRESA OPERADORA, se acreditan que éstas fueron debidamente actuadas, por lo que se justifica declarar infundado el recurso en este extremo.



EXPEDIENTE N° 0018307-2017/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL (Reglamento para la 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 de 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.

**HA RESUELTO:**

Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de consumos adicionales por llamadas de larga distancia internacional incluida en el recibo de enero de 2017; y, en consecuencia, **CONFIRMAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido denegada por este Tribunal y que, por tanto, tendrá como plazo para cancelar el monto reclamado hasta el 16 de enero de 2018, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

*Con la intervención de los señores Vocales Galla Mac Kee Briceño, Ignacio Basombro Zender y Carlos Silva Cárdenas.*

  
**Galla Mac Kee Briceño**  
*Presidenta de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios*

GMB/LOC

**Información importante:**

- El original de la presente resolución final emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, se encuentra debidamente suscrito en el expediente correspondiente.
- Con la expedición de la presente resolución final queda agotada la vía administrativa, no procediendo la interposición de otro recurso, salvo la acción contencioso administrativa en la vía judicial.
- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17° de la Ley que Regula el Proceso Contencioso Administrativo -Ley N° 27584-, el plazo para interponer demanda contencioso administrativa es de tres meses a contar desde el conocimiento o notificación de la actuación impugnada, lo que ocurra primero.
- Puede tener acceso a su "Expediente Virtual" registrándose en la página web del OSIPTEL (<http://www2.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU>).