



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones y Energía

EXPEDIENTE N° 05799-2011/TRASU/ST/RA  
RECURSO DE APELACIÓN

RESOLUCIÓN: 2

Lima, 15 de noviembre de 2011.

CONCEPTOS RECLAMADOS : Llamadas a telefonía móvil y larga distancia en el recibo de junio de 2011.  
NÚMERO DE RECLAMO : BRF6934315  
CICLO DE FACTURACIÓN : 10  
EMPRESA OPERADORA : TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.  
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA : RES-767-R-A-162531-11-P  
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL : FUNDADO

**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 S/. 402.31 por concepto de llamadas a telefonía móvil y larga distancia en el recibo de junio de 2011.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia declara infundado el reclamo presentado, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
  - (i) Durante el periodo reclamado que comprende el 1 al 31 de mayo de 2011, no se han registrado suspensiones ni reportes de averías en el servicio.
  - (ii) Los números de destino a las cuales se efectuaron las llamadas reclamadas pertenecen al récord histórico de llamadas.
  - (iii) La inspección técnica descartó la posibilidad de sustracción del servicio.
3. EL RECLAMANTE en el recurso de apelación precisa que no realizó las llamadas facturadas y que cuenta con un tope de consumo para sus llamadas.
4. En sus descargos, LA EMPRESA OPERADORA ratifica los fundamentos señalados en la resolución de primera instancia.
5. Al respecto, el artículo 6° de la norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup> -Condiciones de Uso- establece que la empresa operadora está obligada a brindar, previamente a la contratación y en cualquier

<sup>1</sup> Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTTEL y sus modificatorias



EXPEDIENTE N° 05799-2011/TRASU/ST/RA  
RECURSO DE APELACIÓN

momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo sobre el servicio ofrecido, las diversas opciones de planes tarifarios, así como las características, modalidades y limitaciones del servicio ofrecido.

6. Complementariamente, el artículo 76° de las Condiciones de Uso dispone que los abonados del servicio de telefonía fija pueden solicitar el bloqueo o desbloqueo del acceso automático al servicio de larga distancia internacional. Asimismo, precisa que el abonado solicitará el bloqueo o desbloqueo de uno o más servicios, conforme con lo establecido en los mecanismos de contratación previstos<sup>2</sup>
7. De "Histórico de Peticiones"<sup>3</sup> se aprecia que EL RECLAMANTE efectuó el bloqueo a llamadas móviles y larga distancia con fecha 7 de mayo de 2009. Adicionalmente, se observa la migración a los paquetes Dúo Plano 500 con fecha 19 de mayo de 2009, Dúo Libre 500 con fecha 3 de julio de 2009, Trío Control con fecha 1 de setiembre de 2009, Trío Negocios con fecha 29 de marzo de 2011 y Trío Negocios Plano con fecha 10 de abril de 2011.
8. Respecto a esto último cabe indicar que de la migración del paquete Dúo Libre 500 al Trío Control el bloqueo de llamadas a telefonía móvil y larga distancia se desactivó, no habiendo señalado LA EMPRESA OPERADORA las razones de dicha operación.
9. En ese sentido, este Tribunal considera determinante verificar la información brindada por LA EMPRESA OPERADORA durante la migración del servicio de EL RECLAMANTE.
10. Atendiendo a ello y 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>4</sup> -la Directiva-, mediante Resolución N° 1 de fecha 13 de octubre de 2011, este Tribunal solicitó a LA EMPRESA OPERADORA que remita el mecanismo de migración del paquete Dúo Libre 500 al Trío Control, en el cual se informe a EL RECLAMANTE que los bloqueos a larga distancia y telefonía móvil se dejaban sin efecto.
11. Sin embargo, pese al requerimiento efectuado, LA EMPRESA OPERADORA no cumplió con remitir la información solicitada, razón por la cual corresponde declarar **fundado** el presente recurso.

<sup>2</sup> De acuerdo al artículo 96 de las Condiciones de Uso, los mecanismos de contratación pueden ser:

- (i) Cualquier documento escrito;
- (ii) Reproducción de audio o video;
- (iii) Medios informáticos, que incluyan la utilización de contraseña o claves secretas que la empresa operadora le hubiere proporcionado previamente al abonado; o,
- (iv) Marcación para aquellos servicios cuya tarificación sólo se encuentre sujeta al consumo efectivamente realizado.

<sup>3</sup> Obrante a fojas 7 del expediente.

<sup>4</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros



**EXPEDIENTE N° 05799-2011/TRASU/ST/RA  
RECURSO DE APELACIÓN**

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° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias 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 (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 **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de llamadas a telefonía móvil y larga distancia en el recibo de junio de 2011 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 Galia Mac Kee Briceño, Carlos Silva Cárdenas y Marco Antonio Mayorga Montoya.*

*Galia Mac Kee Briceño  
Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de  
Solución de Reclamos de Usuarios*

MMM/r