



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL  
GUS-TRASU

FOLIOS

13

**EXPEDIENTE N° 4659-2009/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION**

**RESOLUCIÓN: 1**

Lima, 17 de noviembre de 2009.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Roaming Internacional en el recibo de julio de 2009
NUMERO DE RECLAMO	: 55504
CICLO DE FACTURACIÓN	: 12
EMPRESA OPERADORA	: AMÉRICA MÓVIL PERU S.A.C.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta N° DAC-COP-R/PPP-4215-09
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 Roaming Internacional en el recibo de julio de 2009.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA, en la resolución de primera instancia ha declarado infundado el referido reclamo, señalando que:
  - (i) Durante el periodo de consumo facturado en el recibo reclamado con fecha 30 de junio de 2009, el servicio fue suspendido por haber excedido el rango de utilización otorgado por LA EMPRESA OPERADORA.
  - (ii) El 01 de julio de 2009 el servicio contó con una suspensión por cobranza, debido a que EL RECLAMANTE mantenía pendiente de pago el recibo de junio de 2009, manteniéndose en dicho estado al cierre del ciclo de facturación.
  - (iii) Dichas suspensiones no han afectado la facturación de los consumos generados por Roaming Internacional.
  - (iv) Del detalle de llamadas se verificó que el servicio se brindó de manera efectiva, verificándose que el tráfico cursado se realizó con normalidad y continuidad.
  - (v) El servicio de Roaming Internacional se encuentra activo como una facilidad adicional al servicio de comunicaciones personales desde la contratación.
  - (vi) Se informó a EL RECLAMANTE desde la contratación del servicio que los consumos de Roaming Internacional se facturan como consumo adicional.
  - (vii) En los recibos de pago se ha informado que los servicios contratados cuentan con el servicio Roaming Internacional activo, y se le invita a conocer las tarifas en el Servicio de Atención al Cliente llamando al 123.
  - (viii) En la página web [www.claro.com.pe](http://www.claro.com.pe) se detallan las características del mismo, así como las tarifas y costos;
  - (ix) El servicio Roaming Internacional sólo genera costo cuando se utiliza el servicio celular en el extranjero; es decir, al contar con el servicio activo y efectuar salida al extranjero con la línea 1992743070, otorgado por LA EMPRESA OPERADORA efectuó consumos con dicho servicio. Asimismo, el servicio permanentemente





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 4659-2009/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION**

activo no genera costo mientras se encuentre la línea en Perú; no obstante, al salir del país con el equipo celular y hacer uso del servicio telefónico se genera costo por Roaming Internacional.

- (x) En el Detalle de Comunicaciones del periodo reclamado desde la línea 1992743070, se registran diversas comunicaciones en utilización del servicio Roaming Internacional, generado vía la navegación de Internet a través del servicio de navegación GPRS; las mismas que han sido incluidas en el recibo reclamado y que acreditan la utilización del servicio de Roaming Internacional en el extranjero.
  - (xi) EL RECLAMANTE no ha desconocido haber realizado los consumos por Roaming Internacional facturados, sino que ha manifestado no estar conforme con la cantidad facturada por dicho servicio,
  - (xii) El uso del servicio telefónico y el consumo que se efectuó es responsabilidad de EL RECLAMANTE; asimismo, asume el pago por el tráfico cursado, debido a que no es posible verificar quien utiliza la línea, realiza las llamadas o efectúa los consumos, pudiéndose asegurar que han sido realizadas desde la línea 1992743070, lo que confirma que existió comunicación de Roaming Internacional, las que han sido facturados como adicionales.
  - (xiii) En el recibo reclamado se detallaron los tipos de consumo de Roaming (llamada saliente, entrante, o mensaje de texto enviado o recibido en la línea celular).
  - (xiv) Se verifica que el servicio Roaming Internacional fue brindado a través de los operadores T-Mobile y AT&T de USA, con los cuales LA EMPRESA OPERADORA cuenta con un convenio de Roaming Internacional, el que permite utilizar las redes de dichos operadores; en ese sentido las llamadas, mensajes de texto y/p tráfico de GPRS se cotizan según las tarifas de Roaming que ellos hacen llegar, éstas tarifas son facturadas al minuto y pueden variar en función a la información brindada mensualmente por dichos operadores, la misma que envía a través de un reporte de los consumos realizados en el periodo que se usó dicho servicio.
  - (xv) Una de las características de la tecnología GSM es ofrecer seguridad en la comunicación, ya que al originarse llamadas los datos viajan con códigos únicos que pueden ser descifrados por LA EMPRESA OPERADORA, lo que evita la aparición de "llamadas fantasmas", de esa forma se protege al cliente de la clonación.
  - (xvi) En tal sentido, la facturación de los consumos registrados por Roaming Internacional ha sido realizada de forma correcta.
3. En el recurso de apelación, EL RECLAMANTE precisa que no ha efectuado uso del servicio de Roaming; por lo que, existe un error por parte de la empresas operadoras T-Mobile y AT&T de USA.
4. En los descargos, LA EMPRESA OPERADORA reitera lo señalado en la resolución de primera instancia y, adicionalmente, agrega que:
- (i) EL RECLAMANTE cuenta con el servicio telefónico 1992743070, con un plan tarifario Plan Exacto C, con los servicios adicionales de Internet Móvil Ilimitado y Banda ancha móvil 1500, lo que permite generar diversos tipos de comunicaciones desde la línea, cuyas características se encuentran detalladas en el Acuerdo PCS suscrito al momento de la contratación.
  - (ii) El plan contratado le permite a EL RECLAMANTE realizar diversas comunicaciones, tales como llamadas locales, larga distancia nacional o





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL

FOLIOS

GUS-TRASU

20

**EXPEDIENTE N° 4659-2009/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION**

internacional, mensaje de texto o mensaje multimedia, roaming internacional, entre otros.

(iii) En el recurso de apelación EL RECLAMANTE contrariamente a lo indicado en el reclamo desconoce haber utilizado el servicio; no obstante, en el reclamo cuestionó la cantidad facturada más no las comunicaciones realizadas.

5. Antes de entrar al análisis de fondo, es preciso señalar que la pretensión de EL RECLAMANTE se sustenta en desconocer el consumo facturado por el servicio de Roaming Internacional vía transmisión de datos.

6. Al respecto, el artículo 24° de la norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup>, -en adelante, las Condiciones de Uso- establece que los conceptos facturables deberán sustentarse en prestaciones efectivamente realizadas.

7. Es pertinente indicar que en el detalle del recibo reclamado, se aprecia que EL RECLAMANTE cuenta con el servicio Internet Móvil Ilimitado y Banda Ancha Móvil 1500.

8. Sobre el particular, en el documento "Histórico" correspondiente al periodo del 12 de junio de 2009 al 11 de julio de 2009 se verificó que el servicio telefónico registró suspensiones durante el periodo reclamado, los días 30 de junio 2009 y 01 de julio de 2009. Sin embargo, el consumo reclamado no se vio afectado puesto que el consumo de Roaming Internacional se generó los días 20, 21, 23, 24 de junio y 09, 10 de julio de 2009.

9. Resulta pertinente indicar que el "Roaming Internacional" es aquel servicio mediante el cual, un operador de larga distancia internacional permite que los abonados puedan transitoriamente, efectuar y recibir llamadas telefónicas, así como consumos por el uso de Internet en área de concesión distinta de aquella en la que son abonados. Cabe precisar que el registro del consumo efectuado mediante el servicio de "Roaming Internacional", depende del carrier de larga distancia internacional, el cual cuenta con equipos de tasación, especialmente diseñados para esos fines específicos y cuya exactitud se considera mayor a la de un sistema de control que pueda tener EL RECLAMANTE. Cabe indicar que el registro y tasación del consumo de Roaming se efectúa en el país distinto donde se usa dicho servicio, información que es transmitida al operador local de telefonía móvil.

10. Asimismo, es pertinente señalar que en el "Detalle de Llamadas" se especifica todos los consumos de transferencias de datos que fueron efectuados, así como el operador internacional, destino, la fecha y la hora. En tal sentido, se verifica que el consumo ha sido generado sin registrar inconsistencias.

11. En tal sentido, LA EMPRESA OPERADORA ha cumplido con adjuntar el documento "Detalle de Llamadas – Consumos GPRS correspondiente a la línea 1992743070 del periodo del 12 de junio de 2009 al 11 de julio de 2009, en el cual se detalla la fecha, hora, el tipo de consumo, el monto cobrado, el volumen kb, así como el redondeo Operador kb; lo que permite apreciar la cantidad de Kb descargados durante los días 20, 21, 23, 24 de junio y 09, 10 de julio de 2009.

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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 4659-2009/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION**

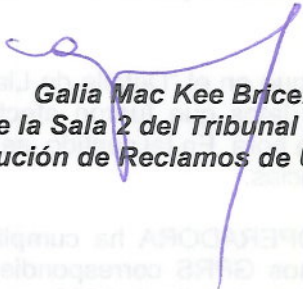
12. De igual modo, en dicho Detalle se verifica que el servicio Roaming Internacional fue brindado por dos proveedores distintos: T-Mobile de USA y AT&T de USA
13. De otro lado, cabe indicar que el consumo del servicio de transmisión de datos vía GPRS se tarifa por volumen de datos transferidos (KB enviado o recibido) y no por el tiempo de conexión.
14. 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 haber declarado **infundado** el recurso.

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 **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de Roaming Internacional en el recibo de julio de 2009 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, a partir de la notificación de la presente resolución, tiene plazo para cancelar el monto reclamado hasta el 17 de diciembre de 2009, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

**Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, Agnes Franco Temple y Eduardo Díaz Calderón.**

  
**Galia Mac Kee Briceño**  
**Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo de**  
**Solución de Reclamos de Usuarios**

GMB/MRG