



24

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 10 de Enero del 2017

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Facturación de Tráfico Roaming Internacional, incluido en el recibo de julio de 2016.
CICLO DE FACTURACIÓN	:	6
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
NÚMERO DE RECLAMO	:	16472281
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/ALT-21366-16 de fecha 10 de agosto de 2016
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	FUNDADO

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:

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la facturación de tráfico roaming internacional, incluido en el recibo de julio de 2016, señalando que solicitó la activación del servicio de roaming internacional en el mes de diciembre de 2015, por dos o tres meses, siendo desactivado el 08 de junio de 2016 sin embargo, no reconoce haber solicitado la activación del servicio de roaming internacional con fecha 09 de junio de 2016 y por ende la facturación generada a partir de esa fecha.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) Se verificó del "Histórico de Pedidos" de su servicio donde se válida que con fecha 17.12.2015, EL RECLAMANTE solicitó vía telefónica la activación del servicio adicional de roaming internacional, por un periodo determinado.
 - (ii) Se verificó que en su facturación se ha incluido comunicaciones cursadas durante el periodo activo, no existiendo inconsistencia en la facturación.
 - (iii) Al momento de la activación del servicio adicional de roaming internacional se procedió a entregarle toda la información respecto del servicio, tarifas, forma y modo de facturación, plazos de facturación, entre otros. Se le entregó una carta de bienvenida en la que se validó toda la información a la que hacemos referencia, concluyéndose que contaba con la información necesaria para tomar su decisión de consumo.
 - (iv) La gestión de activación del servicio de roaming internacional fue correcta y EL RECLAMANTE sí recibió la información correspondiente, de acuerdo al artículo 6° del Capítulo II del Texto Único de Condiciones de Uso.



EXPEDIENTE N° 25943-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

- (v) Al momento de la contratación del servicio, el abonado se obligó a pagar puntualmente a Claro por todo los servicios prestados, facturados conforme con la normativa vigente, en la forma y modo y plazo establecidos por la empresa.
3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación al no estar de acuerdo con la respuesta de primera instancia, añadiendo lo siguiente:
- (i) Indicando que solicitó por única vez la activación de su servicio en el mes de diciembre de 2015, siendo desactivado el 08 de junio de 2016 y no habiendo solicitado nuevamente la activación de dicho servicio.
 - (ii) Por ello, no reconoce el consumo generado a partir del 09 de junio de 2016, por concepto de roaming internacional, ya que no solicitó su activación.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos reiteró lo señalado en la resolución de primera instancia y añadió lo siguiente:
- (i) Del "Histórico de Suspensiones, Cortes y Reactivaciones", se verificó que el servicio presentó un bloqueo de cobranza del 08.06.2016 al 09.06.2016.
 - (ii) Del "Histórico de Reclamos", se verificó que no se presentaron inconvenientes con la calidad del servicio que haya generado EL RECLAMANTE, a excepción del presente.
 - (iii) Del "Detalle de Llamadas", se muestra de manera detallada el uso de la línea, registrándose el tráfico de llamadas, envío de SMS y descarga de datos.
 - (iv) A pesar de no ser posible verificar quien utiliza la línea, sí se puede asegurar que los Servicios Adicionales fueron realizados desde la línea 986640624, confirmándose que existieron los adicionales por tráfico roaming internacional, por lo tanto es responsabilidad de EL RECLAMANTE realizar el pago oportuno.
 - (v) Se verificó que no cuenta con el servicio adicional de tope de consumo cero, en ese sentido, puede generar el cargo por servicios adicionales cuando exceda los minutos, MB, etc, que le brinda su plan. En consecuencia, los adicionales generados por tráfico de roaming internacional son correctos.
5. Antes de entrar al análisis de fondo, cabe precisar que EL RECLAMANTE cuestiona la facturación de tráfico roaming internacional, incluido en el recibo de julio de 2016, argumentando que solicitó la activación en el mes de diciembre por un periodo determinado el cual se desactivó el 08 de junio de 2016. Por lo que, este Tribunal se pronunciará teniendo en cuenta lo señalado.
6. Al respecto, 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, recibir llamadas telefónicas, enviar mensajes de texto y navegar o descargar datos por internet en área de concesión distinta de aquella en la que son abonados.
7. En tal caso, el artículo 6° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ (en adelante, el T.U.O. de las Condiciones de Uso) establece que toda persona tiene derecho a recibir de LA EMPRESA OPERADORA la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.

¹ Aprobada mediante resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones OSIPTEL

ST-TRASU	34.
----------	-----

EXPEDIENTE N° 25943-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

8. De igual manera, dicho artículo establece que LA EMPRESA OPERADORA está obligada a brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo sobre: (...) **(xiv) Las condiciones de prestación del servicio de roaming internacional, las tarifas aplicables para los destinos frecuentes y, de ser el caso, para las zonas de frontera, así como el procedimiento para su activación y desactivación.**
9. En igual sentido, el artículo 21°-A del T.U.O de las Condiciones de Uso establece que, en la oportunidad en que el abonado solicite la activación del servicio de roaming internacional, la empresa operadora deberá hacer entrega al abonado de la siguiente información:
 - (i) Las condiciones de contratación y de uso del servicio de roaming internacional;
 - (ii) Las tarifas aplicables para la prestación del servicio por voz, mensajería y/o datos, para los destinos frecuentes y, de ser el caso, para las zonas de frontera;
 - (iii) El derecho a que se le entregue en el recibo de pago, el detalle de los consumos realizados, y en el caso de los abonados prepago, el otorgamiento de un detalle electrónico en el que consten los consumos. En este último caso, la empresa operadora deberá remitir dicho detalle electrónico a una cuenta de correo electrónico proporcionada por el abonado, o a través de una herramienta informática que implemente la empresa operadora en su página web;
 - (iv) Los medios a través de los cuales podrá solicitar información y asistencia gratuita, cuando se encuentre utilizando el servicio en el extranjero, y,
 - (v) El enlace electrónico que direcciona directamente a la información específica sobre el servicio de roaming internacional, a que se refiere el numeral (ix) del artículo 8° de las Condiciones de Uso.
10. Asimismo, el mencionado precepto legal indica que, la carga de la prueba respecto a la entrega de la información que se le brinde al abonado respecto del servicio de Roaming Internacional, corresponde a la empresa operadora.
11. En el presente caso, EL RECLAMANTE alega que solicitó la activación del servicio de roaming internacional en el mes de diciembre de 2015, por un periodo determinado el cual se desactivó el 08 de junio de 2016.
12. En ese sentido, corresponde a LA EMPRESA OPERADORA acreditar que al momento de la contratación informó de manera adecuada las condiciones y el plazo por el cual se activaría el servicio de roaming internacional.
13. Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA no cumplió con elevar el mecanismo de contratación mediante el cual se solicitó la activación del servicio de roaming internacional, por lo que no es posible desvirtuar lo alegado por EL RECLAMANTE.
14. Teniendo en cuenta lo señalado, al no haber sido elevados los medios de prueba que sustenten la decisión de LA EMPRESA OPERADORA, corresponde declarar **fundado** el presente recurso. En consecuencia, LA EMPRESA OPERADORA deberá anular o devolver los importes facturados por conceptos de roaming internacional, que se hayan incluido en el recibo materia de cuestionamiento.


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 **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de Tráfico Roaming Internacional, incluido en el recibo de julio de 2016 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 deberá anular o devolver los importes facturados por conceptos de roaming internacional respecto a las llamadas entrantes, que se hayan incluido en el recibo materia de cuestionamiento, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, Ignacio Basombrio Zender y Carlos Silva Cárdenas.


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

GMKB/JLY

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>).