



EXPEDIENTE N° 04614-2012/TRASU/ST -RA
RECURSO DE APELACION
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN : 1

Lima, 12 de julio de 2012

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Facturación de consumos adicionales (llamadas Premium) incluida en el recibo de abril de 2012 (N°)
CICLO DE FACTURACIÓN	: 05
EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA MÓVILES S.A
NÚMERO DE RECLAMO	: 04614-2012
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: TM-R-F-288932-2012 del 16 de mayo de 2012
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 consumos adicionales (llamadas Premium) incluida en el recibo de abril de 2012 (N°), indicando que no reconoce el importe facturado debido que al adquirir el servicio, LA EMPRESA OPERADORA no le brindó información respecto a dichas llamadas.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en resolución de primera instancia declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) De la revisión del histórico de cortes y de averías, se verifica que el servicio se encontró operativo para poder realizar y recibir llamadas, sin presentar reporte de avería que afecte el normal funcionamiento del servicio;
 - (ii) El tráfico por llamadas adicionales fue generado y recibido desde el servicio de EL RECLAMANTE, sin registrar inconsistencias. Los minutos libres otorgados al plan de ELRECLAMANTE fueron asignados en su totalidad según el plan tarifario; y
 - (iii) El consumo adicional por llamadas Premium facturado en el recibo de abril de 2012, fue producto de las 508 llamadas al destino móvil- llamadas concurso, dichos consumos no se encuentran incluidos dentro de los minutos libres otorgados.
3. En el recurso de apelación, EL RECLAMANTE reitera lo expuesto en el reclamo y agrega:
 - (i) LA EMPRESA OPERADORA no le brindó información respecto a las tarifas aplicadas a las llamadas Premium;
 - (ii) Cuenta con un Plan que tiene un límite de crédito de S/. 0.00.

Abi



EXPEDIENTE Nº 04614-2012/TRASU/ST -RA
RECURSO DE APELACION
RESOLUCIÓN FINAL

4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos reafirma lo dispuesto en la resolución de primera instancia y adicionalmente precisa que:
- (i) Del detalle desagregado, se verifica que se realizaron y se recibieron llamadas sin registrar inconsistencia, precisándose días, horas, números de destino y duración de cada una de las llamadas, confirmando que se realizaron 508 llamadas al número *5454;
 - (ii) El sistema de tasación coincide con el sistema de facturación reflejado en el recibo reclamado, por lo tanto no existe inconsistencia en la facturación;
 - (iii) Cumplió con publicar en el Sistema de Información de Registro de Tarifas – SIRT, la información referida al límite de crédito de los servicios Premium; y
 - (iv) EL RECLAMANTE no desconoce haber realizado las llamadas; y
 - (v) La responsabilidad del uso y manejo del servicio es del usuario.
5. Antes de realizar el análisis del presente caso, resulta pertinente indicar que EL RECLAMANTE desconoce la facturación de consumos adicionales (llamadas Premium) incluida en el recibo de abril de 2012 (Nº ...), debido a que LA EMPRESA OPERADORA no habría puesto a su disposición información respecto de las llamadas del Servicio Premium. En tal sentido, corresponde a este Tribunal resolver el presente caso teniendo en cuenta lo señalado.
6. Al respecto, es preciso señalar que el artículo 6º de las Condiciones de Uso de los servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ en adelante, -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.
7. 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:

- (i) *El servicio ofrecido;*
- (ii) *Requisitos para acceder al servicio;*
- (iii) *Características, modalidades, limitaciones y todas las opciones de planes tarifarios;*
- (iv) *Periodicidad de la facturación;*
- (v) *Plazo de contratación, causales de resolución anticipada, penalidades, si las hubiera y sus consecuencias o alcances económicos; y,*
- (vi) *Alcances y uso de los equipos.*

...///”

8. El objetivo de esta disposición es garantizar que los usuarios puedan recibir de LA EMPRESA OPERADORA toda la información necesaria que les permita tomar decisiones o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación o utilización del servicio.
9. Sobre el particular, es pertinente informar a EL RECLAMANTE que el artículo 96º de las Condiciones de Uso dispone que se considera como mecanismo de contratación a cualquier mecanismo documentado que permita la certeza de la solicitud o aceptación de los actos, y particularmente a los siguientes:

¹ Resolución Nº 116-2003-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL

FOLIOS

ST - TRASU

27

EXPEDIENTE N° 04614-2012/TRASU/ST -RA
RECURSO DE APELACION
RESOLUCIÓN FINAL

- (i) Cualquier documento escrito;
 - (ii) Reproducción de audio o video;
 - (iii) Soportes informáticos o electrónicos, o
 - (iv) Marcación para los usos del Sistema de Llamada por Llamada, Servicios de Valor Añadido 80€ y Servicios de Teléfonos Públicos.
10. Asimismo, cabe precisar que el artículo 98° de la citada norma indica que la carga de la prueba de la solicitud y/o aceptación de la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones, la modificación de los términos o condiciones de dicha contratación, contratación de ofertas, descuentos y promociones que requieran aceptación previa, contratación de servicios suplementarios o adicionales; y otras prestaciones derivadas de dicha norma, corresponde a la empresa operadora.
11. En este sentido, LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con elevar el mecanismo de contratación correspondiente al servicio telefónico, a fin de acreditar que EL RECLAMANTE fue correctamente informado sobre las características y las tarifas de las llamadas al Servicio Premium; puntualmente, respecto a que no son controladas por el límite de crédito, por lo que siempre serán facturadas de manera adicional;
12. En consecuencia, este Tribunal concluye que, pese a que LA EMPRESA OPERADORA tiene la carga de la prueba, no obra en el expediente información suficiente que permita concluir que se le informó debidamente a EL RECLAMANTE sobre las condiciones del servicio adquirido; corresponde amparar el recurso interpuesto, declarándolo **fundado**.

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 consumos adicionales (llamadas Premium) incluida en el recibo de abril de 2012 (N°) 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 Agnes Franco Temple, Carmen Jacqueline Gavelan Díaz y Jorge Alejandro Fernández - Baca Llamosas.

Agnes Franco Temple
Presidenta de la Sala 2 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

AFT/ARC