



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
ST-TRASU 28

**EXPEDIENTE N° 02385-2011/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN**

RESOLUCIÓN: 2

Lima, 23 de junio de 2011.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Llamadas de larga distancia nacional (aplicación de Plan Mundo Libre) en el recibo N° 5015247373.
CICLO DE FACTURACIÓN	: 08
EMPRESA OPERADORA	: AMERICATEL PERÚ S.A.
NUMERO DE RECLAMO	: 772259
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta R.772259-2011-BM
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:

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifiesta su disconformidad con la facturación del cargo fijo mensual en el recibo de marzo de 2011, precisando que no utilizó dicho plan, toda vez que no tenía conocimiento de la marcación que se debe realizar para utilizarlo.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia, ha declarado infundado el reclamo sustentando su decisión en que:
 - (i) Los convenios afiliados a través de LA EMPRESA OPERADORA son pre acordados con los clientes a través de una grabación de voz de aceptación.
 - (ii) En la grabación se especifican claramente los beneficios, características y/o condiciones del convenio, así como las restricciones respectivas.
 - (iii) Cuenta con la grabación de aceptación del plan que constituye un medio probatorio que formaliza a ambas partes la aceptación del convenio.
 - (iv) En la grabación se especificó que se trata de un cargo fijo, por ello el cobro es mensual independientemente del uso.
3. EL RECLAMANTE en el recurso de apelación manifiesta que no se encuentra de acuerdo con la resolución de primera instancia y precisa que:
 - (i) Contrató el Plan Mundo Libre 7 por un monto mensual de S/. 6.94 y que al consumir los minutos libres que le otorga el plan contrato, ya no podía realizar llamadas al estar restringidas, por lo que LA EMPRESA OPERADORA no puede cobrarle un monto mayor al que contrató.
 - (ii) Al momento de contratar el servicio, personal de LA EMPRESA OPERADORA le informó que debía marcar el 1977, el código de la ciudad y el número telefónico y no el 123.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 02385-2011/TRASU/ST/RA RECURSO DE APELACIÓN

4. LA EMPRESA OPERADORA en los descargos reitera sus argumentos expuestos en la resolución de primera instancia y señala que:
- (i) El procedimiento de contratación se realizó con el titular de la línea telefónica, la señora Martina Gonzáles Saavedra con fecha 18 de noviembre de 2010.
 - (ii) En ningún momento de la grabación se le indicó a EL RECLAMANTE que el plan contratado tenía la característica de restringir el libre uso de la línea telefónica, al contrario se le indicó que tiene una tarifa de minuto adicional de S/. 0.25.
 - (iii) El personal de LA EMPRESA OPERADORA durante el procedimiento de contratación informó a EL RECLAMANTE que el Plan Mundo Libre 7 cuenta con una bolsa de 36 minutos al mes, con una tarifa minuto adicional S/. 0.25 que es aplicable a destinos fijos y móviles de USA y Canadá y a destinos fijos de todo el mundo a excepción de Cuba, India, Afganistán y destinos especiales.
 - (iv) En ningún momento se informó a EL RECLAMANTE que dicho plan incluía destinos nacionales, por lo que las llamadas a los destinos de Lima, La Libertad y Ancash han sido facturadas a tarifa de lista.
 - (v) La llamada que realizó al destino de Bolivia fue tarifada de acuerdo a las características del plan contratado.
 - (vi) Se explicó a EL RECLAMANTE que para aplicar el plan contratado debe marcar 1977 antes de todas las llamadas de larga distancia.
 - (vii) En el detalle de cargo fijo de llamadas se advierte que todas las llamadas realizadas por EL RECLAMANTE se realizaron marcando el 1977, tal como le fue informado al momento de la contratación.
5. Sobre el particular, cabe indicar que el reclamo se presentó vía telefónica, en el cual se precisó como concepto reclamado la facturación del cargo fijo. Asimismo, LA EMPRESA OPERADORA emite su pronunciamiento en primera instancia por dicho concepto; no obstante, en el formulario de apelación EL RECLAMANTE estaría apelando la facturación de llamadas de LDI y LDN (aplicación del Plan).
6. De igual modo, se observa que el recurso de apelación se interpuso vía Web no precisándose en el formulario Web la fecha de interposición del recurso.
7. En ese sentido, el Tribunal mediante a fin de contar con información suficiente que permita sustentar su decisión, determinó mediante Resolución N° 1 de fecha 12 de mayo de 2011, solicitar a EL RECLAMANTE que precise la fecha de interposición del recurso de apelación y, asimismo, señale el concepto apelado.
8. Con fecha 18 de mayo de 2011, EL RECLAMANTE cumple con remitir la información solicitada, precisando que (i) el recurso de apelación se interpuso vía Web el 08 de abril de 2011 y, (ii) estaría cuestionando la aplicación de Plan a sus llamadas de larga distancia, puesto que no estaría acorde a lo contratado.
9. Al respecto, el artículo 24° de la norma Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹, -las Condiciones de Uso- establece que los conceptos facturables se sujetarán a las siguientes reglas:

¹ 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° 02385-2011/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN**

- (i) Estarán debidamente diferenciados, indicándose el servicio prestado y el período correspondiente;
- (ii) Permitirán entender la aplicación de las tarifas;
- (iii) Deberán sustentarse en las tarifas vigentes informadas por la empresa operadora, considerando las ofertas, descuentos y promociones que sean aplicables;
- (iv) Deberán sustentarse en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación; y
- (v) Deberán sustentarse en prestaciones efectivamente realizadas

10. Complementariamente, el artículo 98° de las Condiciones de Uso, establece 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. Del mismo modo, resulta pertinente informar a EL RECLAMANTE que el artículo 96° de las Condiciones de Uso, establece 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:

- (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 808 y Servicios de Teléfonos Públicos.

12. En el caso en cuestión, LA EMPRESA OPERADORA ha cumplido con elevar un disquete, que contiene el mecanismo de contratación respecto al Plan Mundo Libre 7; cabe indicar que, de la reproducción de dicho audio, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA ha cumplido con solicitar el lugar de nacimiento del abonado contratante. [El subrayado es nuestro].

13. Adicionalmente, resulta pertinente indicar que de la reproducción del audio vinculado con la contratación efectuada el 18 de noviembre de 2010, se advierte haberse informado que el Plan Mundo Libre 7 era aplicable para destinos internacionales fijo y móviles de USA, Canadá, Hawai, Alaska y Puerto Rico, salvo los destinos de Cuba, India, Afganistán, Pakistán ni a destinos marítimos, satelitales y aéreos; en efecto, en el referido audio se verifica la siguiente conversación:

... ///

TRABAJADOR DE LA EMPRESA OPERADORA: *¿Acepta usted contratar con Americatel el convenio mensual y renovable del Plan Mundo Libre 7 y obtener 36 minutos al mes para realizar sus llamadas a cualquier destino fijo del mundo y móviles para los casos de USA, Canadá, Hawai, Alaska y Puerto Rico en cualquier horario, con un cargo fijo mensual de solo 7 soles y pagando 25 céntimos por minuto adicional que hable, el cargo fijo se pagará independientemente del consumo realizado, este convenio aplicará en dos días hábiles, para aplicar a este plan*



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 02385-2011/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN**

recuerde que siempre debe marcar el 1977 antes del 0 en todas sus llamadas de larga distancia; no aplica a Cuba, India, Afganistán, Pakistán ni a destinos marítimos, satelitales y aéreos. Señora Martina Gonzáles Saavedra, indíqueme fuerte y claro si acepto para que pueda contar los beneficios que le estamos brindando. ¿Acepta usted el convenio?

USUARIO: Sí acepto.

///...

14. En ese orden de ideas, del "Detalle de Llamadas" que eleva LA EMPRESA OPERADORA a fojas 03, se observa que acorde a lo contratado el Plan sólo se aplicó a las llamadas de larga distancia internacional con destino a Bolivia y las llamadas de larga distancia nacional con destino a la Libertad, Lima y Ancash han sido facturadas a tarifa de lista, tal como se verifica en la siguiente imagen:

Detalle de facturación con fecha de emisión 08 de marzo de 2011

ab

Consulta de estado de facturación

ANI:	74227192	Inscripcion:	5000324140
Nombre:	GONZALES SAAVEDRA MARTINA	RUC:	
Dirección:	NND LOS JAZMINES 125 UR :QUINTA M.		
Código postal:	140101	Distrito/Localidad:	CHICLAYO

Llamadas Facturadas en recibo Americatel: 5015247373

ANI pagador	ANI	Telefono	Destino	Fecha	Hora	Franja	Duracion	Monto	
74227192	74227192	19770000000000	MLI7	2011-01-01	00:00:00	1	1	6.94	
74227192	74227192	19770059133516985	BOLIVIA	2011-01-25	21:11:22	2	2	0.00	
74227192	74227192	19770059133516985	BOLIVIA	2011-01-25	22:28:26	2	10	0.00	
74227192	74227192	1977044540240	LA LIBERTAD	2011-02-03	16:12:20	1	6	4.52	
74227192	74227192	1977043313342	ANCASH	2011-02-07	07:33:23	1	3	2.27	
74227192	74227192	1977012470105	LIMA	2011-02-11	08:11:32	1	19	14.31	
74227192	74227192	1977044540240	LA LIBERTAD	2011-02-11	13:13:25	1	6	4.52	
74227192	74227192	1977044540240	LA LIBERTAD	2011-02-14	07:06:12	1	4	3.01	
74227192	74227192	1977044504929	LA LIBERTAD	2011-02-14	07:46:48	1	28	21.10	
Total 9 llamada(s)								79	56.66

15. Por tanto, al haber sido elevadas las pruebas que sustentan la decisión de LA EMPRESA OPERADORA, se acredita que éstas fueron debidamente actuadas, por lo que se justifica declarar **infundado** el presente recurso.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Directiva que establece las normas aplicables para los procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias), las



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL


**EXPEDIENTE N° 02385-2011/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN**

Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias), los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de 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 llamadas de larga distancia nacional (aplicación de Plan Mundo Libre) en el recibo N° 5015247373 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 22 de julio de 2011, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Agnes Franco Temple, Ignacio Guillermo Basombrio Zender y Maria Del Carmen Ortiz Espinoza.



Agnes Franco Temple

**Agnes Franco Temple
Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios**

MOE/Jc

