



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

9

EXPEDIENTE N° 33198-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

24

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 09 de mayo del 2017

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	a) Descuento indebido de saldo proveniente de recargas físicas o virtuales (por la aplicación de la "Tarifa de navegación de Internet). b) Disconformidad con el acceso a Internet y la aplicación de la Tarifa al Día.
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
NÚMERO DE RECLAMO	:	16549463
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/MDYCO-48432-16 de fecha 25 de agosto de 2016.
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	FUNDADO: (i) Descuento indebido de saldo proveniente de recargas físicas o virtuales (por la aplicación de la "tarifa de navegación de internet). IMPROCEDENTE: (ii) Disconformidad con el acceso a Internet y la aplicación de la Tarifa al Día.

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 el descuento indebido de saldo proveniente de recargas físicas o virtuales (por la aplicación de la "tarifa de navegación de internet) y la aplicación de la tarifa de navegación de internet (tarifa del día), señalando lo siguiente:
 - (i) Se le viene descontando el saldo de S/. 1.00 de manera frecuente por un servicio que no ha solicitado.
 - (ii) No utilizó el internet ni las redes sociales, toda vez que solo utiliza sus equipos para realizar y recibir llamadas.
 - (iii) Solicita que no se le siga perjudicando con dichos descuentos.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró improcedente el reclamo, sustentando su decisión en que EL RECLAMANTE no ha cuestionado ni ha señalado puntualmente cuáles serían los supuestos problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red que le generan insatisfacción.
3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación manifestando lo siguiente:
 - (i) No está de acuerdo con la Resolución de primera instancia toda vez que, desde hace más de un año, LA EMPRESA OPERADORA viene realizando el



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

9v

EXPEDIENTE N° 33198-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

descuento de S/. 1.00 en sus líneas prepago N° 993839427 y N° 953813182 por un servicio que no utiliza ni ha solicitado.

- (ii) Al reclamar vía telefónica o de manera personal, le hacen la devolución de lo descontado; no obstante, al transcurrir los días le vuelven a descontar dicho importe.
- (iii) Solicita no se realice un descuento indebido en su saldo, toda vez que no se le puede obligar pagar por algo que no solicitó.

4. LA EMPRESA OPERADORA remitió sus descargos reiterando lo señalado en la Resolución de primera instancia.

1. CUESTIÓN PREVIA

- 5. El inciso 3 del artículo 75° de la Ley del Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444 establece que es un deber de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, encausar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.
- 6. Estando a lo expuesto, este Tribunal ha considerado que, si bien en el formulario de reclamo se ha consignado como concepto reclamado "Calidad en la prestación del servicio", de la lectura del contenido del reclamo y del recurso de apelación elevados por la EMPRESA OPERADORA, se entiende que EL RECLAMANTE está cuestionando: a) el descuento indebido de saldo proveniente de recargas físicas o virtuales (por la aplicación de la "tarifa de navegación de Internet") y b) la Disconformidad con la aplicación de la tarifa de navegación de Internet (tarifa del día). En tal sentido, este Tribunal procederá a emitir pronunciamiento en base a lo mencionado.

II. ANÁLISIS DEL CASO

a. Con relación al descuento indebido de saldo proveniente de recargas físicas o virtuales (por la aplicación de la "tarifa de navegación de Internet"):

- 7. Al respecto, cabe señalar que según lo establecido en el artículo 3° del Reglamento General de Tarifas¹ (en adelante el Reglamento) se establece lo siguiente:

///...

Tarifa Establecida.- Tarifa que, bajo el régimen de tarifas supervisadas, es determinada libremente por cada empresa operadora para ser aplicada de manera regular y por tiempo indefinido en la prestación de un servicio público de telecomunicaciones, cuya vigencia debe mantenerse hasta que la misma empresa operadora decida modificarla de conformidad con las disposiciones del presente reglamento. En el caso que se trate de servicios sujetos al régimen de tarifas reguladas, la Tarifa Establecida será determinada en virtud del esquema regulatorio particular correspondiente. Las Tarifas Establecidas sirven de base para la aplicación de Tarifas Promocionales.

...//

- 8. Complementariamente, el artículo 11° del Reglamento establece que las empresas operadoras deciden libremente sobre la comercialización y vigencia de sus tarifas, sujetándose a las siguientes reglas:

- i. El registro de la información de cada nueva tarifa en el SIRT, así como de sus respectivas modificaciones tarifarias que tengan por efecto reducir su valor nominal, deberá realizarse al menos un (01) día antes de su comercialización y entrada en vigencia.

cbf

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 090-2000-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

10

EXPEDIENTE N° 33198-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

- ii. Cuando se trate de modificaciones tarifarias que tengan por efecto aumentar el valor nominal de la Tarifa Establecida, la información deberá ser registrada en el SIRT, al menos quince (15) días calendario antes de la entrada en vigencia.
 - iii. Cuando la empresa operadora decida cesar la comercialización de una Tarifa Establecida o Plan Tarifario, deberá registrar la información de dicho cese en el SIRT. El registro de esta información deberá efectuarse al menos un (1) día calendario antes de la fecha en que se hará efectivo el cese de comercialización.
9. En ese sentido, las empresas pueden modificar las tarifas de los servicios que presten, debiendo sujetarse a lo establecido en el Texto Único Ordenado de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones² (en adelante, TUO de las Condiciones de Uso), así como a las obligaciones informativas contenidas en el citado Reglamento de Tarifas.
10. En efecto, el 22 de noviembre de 2014, LA EMPRESA OPERADORA publicó en el SIRT (Servicio de Información de Registro de Tarifas) la nueva tarifa de navegación por Internet, tal como se aprecia en los siguientes detalles:

FICHA INFORMATIVA DE LA TARIFA N° TETM201401724	
Empresa: AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	
Servicio: TELEFONIA MOVIL / PLANES PREPAGO	
Tipo: ESTABLECIDA	
Código: TETM201401724	
Nombre: Tarifa de navegación de Internet	
Vigencia: 22/11/2014	
Variación:	
Atención: Llamando al 123	
Web: http://www.cicero.com.pe	
CARACTERÍSTICAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación para la navegación por Internet para clientes Prepago. • Se habilitará un tráfico de 10MB disponibles a una tarifa de S/ 1.00. • Cuando el cliente acceda a Internet o a alguna aplicación que utilice Internet, se le descontará S/ 1.00 de su saldo de recarga y se le entregarán 10 MB. • En caso el cliente acceda con bonos promocionales o paquetes de Internet, primero se consumirán los bonos o paquetes, y una vez consumidos estos, se aplicará la tarifa de navegación de Internet descrita en el punto anterior. • Los 10MB entregados se acumularán vigentes hasta las 23:59:59 horas del día en que fueron entregados. • Tarifa expresada en nuevos soles, incluido el IGV. • El cliente podrá navegar por Internet a una velocidad máxima de bajada de hasta 1,000 Kbps (y velocidad de subida de hasta 200 Kbps), siempre que se encuentre en una zona de cobertura de 3G y utilice un terminal 3G; en ambos casos, la velocidad máxima garantizada equivale al 40% de las velocidades máximas antes descritas. En el supuesto que no se reúna ninguno de los requisitos antes indicados para navegar en la tecnología 3G, el cliente podrá navegar a la velocidad de bajada de hasta 60 Kbps (y velocidad de subida de hasta 12 Kbps), siempre que se encuentre en una zona de cobertura 2G y utilice un terminal 2G; en estos casos la velocidad máxima garantizada equivale al 40% de las velocidades antes descritas. En todas las tecnologías antes señaladas, la navegación deberá ser realizada utilizando los puntos de acceso (Access Point Network) claro pe o ba ara. 	

11. Con relación a dicha tarifa, se observa que la misma consiste en la habilitación de un tráfico de 10 MB por el costo de S/1.00 durante un día y resulta aplicable a usuarios del servicio de telefonía móvil prepago únicamente cuando éstos acceden a Internet o a alguna aplicación que utilice Internet.

² Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.

cel



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

10'

EXPEDIENTE N° 33198-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

12. En el presente caso, EL RECLAMANTE ha enfatizado que no accedió a internet ni utilizó dicho servicio desde su equipo móvil; además ha indicado que los equipos se encuentran deshabilitados en todas las acciones que permitan acceder a internet mediante la red de LA EMPRESA OPERADORA.
13. En ese sentido, corresponde a la EMPRESA OPERADORA acreditar que EL RECLAMANTE accedió y utilizó el servicio de Internet desde su equipo terminal durante el período materia de reclamo y que, por ende, le era aplicable la "tarifa de navegación de Internet"
14. No obstante, de la revisión de la documentación obrante en el expediente se verifica que la EMPRESA OPERADORA no ha remitido el "Detalle de Consumos", a fin de acreditar que EL RECLAMANTE accedió a internet y realizó tráfico desde su equipo móvil y que, por ello, debía aplicársele el descuento diario por la "tarifa de navegación de Internet".
15. En consecuencia, de conformidad con lo expuesto en los considerandos precedentes, corresponde declarar **fundado** el presente extremo del recurso, por lo que la EMPRESA OPERADORA deberá devolver a la cuenta de EL RECLAMANTE los importes descontados indebidamente por la aplicación de la tarifa de navegación de internet, hasta la fecha que presentó el reclamo; sin perjuicio de los ajustes ya realizados.

b. Con relación a la aplicación de la tarifa de navegación de internet:

16. **Respecto al servicio prepago:** el Anexo 1 – Glosario de Términos del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones³, en adelante el T.U.O, establece lo siguiente:

Servicio bajo la modalidad Prepago: A aquél que permite al abonado acceder y/o hacer uso de un servicio público de telecomunicaciones a través de (i) la adquisición de tarjetas de pago, y/o (ii) la realización del pago previo de la tarifa o renta fija periódica pactada, y respecto de la cual, la empresa operadora no entrega en el domicilio del abonado el recibo de servicios, en virtud de lo dispuesto en el artículo 34 de la presente norma."

17. Asimismo, el Artículo 110 del T.U.O, establece lo siguiente:

"Las tarjetas de pago, sean físicas o virtuales, podrán permitir la adquisición de tráfico y/o la habilitación de servicios públicos de telecomunicaciones" (...)

18. De lo anteriormente expuesto, se desprende que el **servicio bajo la modalidad prepago** permite la prestación del servicio público de telecomunicaciones (Servicio de voz, Mensajes de texto, Transmisión de datos e Internet, entre otros que permita la tecnología utilizada por LA EMPRESA OPERADORA); con la previa adquisición de saldo habilitante mediante la activación de tarjetas prepago, recargas físicas o virtuales.
19. Por lo tanto, debe tenerse en cuenta que, dentro de las condiciones del servicio de internet "Tarifa del día" se estipuló que el descuento de S/.1.00 se efectuará cuando EL RECLAMANTE acceda a Internet o a alguna aplicación que utilice Internet, sin necesidad de una solicitud previa de acceso, dado que se trata de un servicio prepago.

cu'

³ Aprobado por 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

11

EXPEDIENTE N° 33198-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

20. Sobre la disconformidad con la aplicación de la tarifa de navegación de Internet, en atención a los artículos 3° y 11° del Reglamento General de Tarifas⁴, mencionados en los párrafos precedentes, se puede colegir que las empresas pueden establecer y modificar las tarifas de los servicios que presten, debiendo sujetarse a lo establecido en el Texto Único Ordenado de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones⁵ (en adelante, TUO de las Condiciones de Uso), así como a las obligaciones informativas contenidas en el citado Reglamento de Tarifas.

21. De igual manera, el artículo 28° del Reglamento establece aquellas materias susceptibles de ser reclamadas:

- Facturación
- Cobro
- Calidad o idoneidad en la prestación del servicio
- Veracidad de la información brindada por la empresa operadora al usuario
- Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario
- Incumplimiento de ofertas y promociones vinculadas a la prestación del servicio público de telecomunicaciones
- Suspensión, corte o baja injustificada del servicio
- Instalación o activación del servicio
- Baja o desactivación del servicio
- Traslado del servicio;
- Tarjetas de pago físicas o virtuales
- Contratación no solicitada
- Incumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios de servicio públicos de telecomunicaciones
- Cualquier materia relacionada directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado
- Otras materias que señale el Consejo Directivo del OSIPTEL.

22. En esa línea de ideas, es importante señalar que los problemas susceptibles de reclamo son aquellos dispuestos en el artículo 28° del Reglamento. En consecuencia, la materia a la cual se circunscribe la pretensión de EL RECLAMANTE – cuestionar la aplicación de una tarifa establecida - no se encuentra comprendida dentro de los supuestos respecto de los cuales, este Tribunal tiene competencia como instancia administrativa.

23. En tal sentido, la presente instancia no se encuentra habilitada para emitir pronunciamiento con relación a la pretensión del reclamante, por cuanto de conformidad con el artículo 427° del Código Procesal Civil, deberá declarar improcedente el recurso de apelación interpuesto.

24. Finalmente, es oportuno informar a EL RECLAMANTE que, en caso, no desea que se realice dicho descuento debe proceder a realizar la desactivación del servicio de internet de su equipo terminal o acercarse a un Centro de Atención de LA EMPRESA OPERADORA a fin de realizar la configuración de su equipo.

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

⁴ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

⁵ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

110

**EXPEDIENTE N° 33198-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL**

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:

1. Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por **EL RECLAMANTE** por el descuento indebido de saldo proveniente de recargas físicas o virtuales (por la aplicación de la "tarifa de navegación de internet") 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 devolver a la cuenta de **EL RECLAMANTE** los importes descontados indebidamente por la aplicación de la tarifa de navegación de internet, hasta la fecha que presentó el reclamo; sin perjuicio de los ajustes ya realizados.
2. Declarar **IMPROCEDENTE** el Recurso de Apelación interpuesto por **EL RECLAMANTE** por la disconformidad con la aplicación de la tarifa diaria de navegación de Internet (Tarifa del día), de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de las señoras Vocales Agnes Franco Temple, Carmen Jacqueline Gavelan Díaz y María de Fátima Ponce Regalado.

Agnes Franco Temple

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

AFT/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.
- Puede tener acceso a su "Expediente Virtual" registrándose en la página web del OSIPTEL (<http://www.osipitel.gob.pe/trasu>).
- Cabe señalar que, en atención a la expedición de la indicada resolución final, no cabe la interposición de recurso administrativo alguno ante el OSIPTEL.