



RESOLUCIÓN: 2

EXPEDIENTE N° 01368-2008/TRASU/GUS-RA
RECURSO DE APELACION

Lima, trece de mayo del dos mil ocho.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Tráfico local a consumo incluido en el recibo de enero del dos mil ocho. Tráfico local a consumo y llamadas de larga distancia nacional e internacional incluidos en el recibo de febrero de dos mil ocho.
CICLO DE FACTURACIÓN	: 12
EMPRESA OPERADORA	: AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
NUMERO DE RECLAMO	: 0000048080
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: DOSA/COP-JGA-R-0524-08
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: Tráfico local a consumo (Enero 2008): INFUNDADO. Tráfico local a consumo y llamadas de larga distancia nacional e internacional (Febrero 2008): 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 el tráfico local a consumo incluido en el recibo de enero del dos mil ocho, así como con el tráfico local a consumo y llamadas de larga distancia nacional e internacional incluidos en el recibo de febrero de dos mil ocho, toda vez que en las consultas de saldo realizadas no se le informó que no contaba con saldo disponible. Adicionalmente, precisa que recién el 11.02.2008 se le informó que su saldo era cero soles.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia ha denegado el reclamo presentado, sustentado su decisión lo siguiente:
 - (i) Durante el periodo reclamado el servicio telefónico no ha registrado suspensiones o averías que pudieran haber alterado su normal funcionamiento;
 - (ii) En atención al Acuerdo para la Prestación del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) suscrito el 10.01.2008, se procedió a activar la línea N° 044-9164394 bajo el "Plan Increíble 230", la cual es una línea abierta, es decir, una vez agotado el saldo asignado a su cargo fijo pueden generarse adicionales;
 - (iii) En el recibo N° T001-12605611 se otorgó el saldo prorrateado de su cargo fijo por los días del 10.01.2008 al 11.01.2008, periodo en que el servicio estuvo activo;

- (iv) El saldo correspondiente al periodo del 10.01.2008 al 11.01.2008, fue agotado el 11.01.2008 a las 23:40:48 horas, mientras realizaba una llamada al servicio telefónico N° 51449754033;
- (v) En el recibo N° T001-12845457 se facturó el consumo del periodo del 12.01.2008 al 11.02.2008, el saldo correspondiente a dicho periodo fue agotado el 09.02.2008 a las 20:43:59 horas con parte de llamada efectuada al servicio telefónico N° 51449545824;
- (vi) En el Detalle de Llamadas se registran comunicaciones a los servicios telefónico N° 51449754033, 51449545824, 51449754033, entre otros;
- (vii) La Tecnología GSM ofrece la máxima seguridad en sus comunicaciones;
- (viii) El servicio de Consulta de Saldo proporciona información de carácter meramente referencial sobre los consumos realizados.

3. En su recurso de apelación, EL RECLAMANTE señala lo siguiente:
- (i) Al momento de la compra del equipo celular N° 44-9164394 se le informó que el crédito otorgado de S/. 230.00 nuevos soles corría desde el momento de la compra hasta el día 11 del siguiente mes, es decir, incluía los días 10.01.2008 y 11.01.2008, información falsa, toda vez que se le facturó el consumo de esos dos días como mes anterior con un sobre consumo de S/.30.00 nuevos soles;
 - (ii) En el periodo del 12.01.2008 al 11.01.2008 se consultó continuamente el saldo, especialmente a partir del 08.02.2008 y no se le informo que el saldo era cero soles hasta el 11.02.2008;
 - (iii) En la resolución de primera instancia se menciona que el saldo fue agotado con la llamada al celular 51449545824 a horas 20:43:59, lo que no se ajusta a la verdad, toda vez que después de realizada esta llamada continuó haciendo consultas de saldo al 123, siendo informada de que aun tenía saldo, al haber obtenido esta información errada procedió a hacer más llamadas, por lo que, la responsabilidad es única y exclusiva de LA EMPRESA OPERADORA por brindar información falsa induciendo a EL RECLAMANTE a incurrir en error.

4. Con relación al extremo referido a la facturación del Tráfico local a consumo incluido en el recibo de enero de dos mil ocho, es preciso señalar que el artículo 24° de la norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ - Condiciones de Uso- establece que los conceptos facturables estarán debidamente diferenciados, indicándose el servicio prestado y el período correspondiente.

5. Asimismo, la última parte del artículo 27° de las Condiciones de Uso establece lo siguiente:

(iv) La primera facturación que se realice luego de la instalación, activación o reactivación del servicio, la que podrá efectuarse a más tardar en el recibo correspondiente al ciclo de facturación inmediato posterior a aquél en que se produjeron tales hechos. (...)"

6. Sobre el particular, cabe indicar que en el Histórico se registra:

Observación	Fecha
Activación	10.01.2008 (19:26:25)

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

- 51
7. En atención a ello, corresponde a LA EMPRESA OPERADORA facturar el cargo fijo por el periodo en el que el servicio se encontró activo, es decir del 10.01.2008 al 11.01.2008; así como otorgar el saldo correspondiente a dicho periodo.
 8. Es pertinente señalar que la información que se registra en el "Tráfico por Teléfono" proviene del proceso directo de la memoria de la central telefónica la misma que es almacenada en los sistemas de tasación y facturación de LA EMPRESA OPERADORA, donde se especifica todos los números de los servicios telefónicos a los cuales fueron efectuados los consumos, así como la fecha, la hora y duración.
 9. En ese sentido, en el "Tráfico por Teléfono" del 10.01.2008 al 11.01.2008, se verifica que el consumo registrado a través del sistema de tasación no ha registrado inconsistencias.
 10. En el mismo sentido, se aprecia que LA EMPRESA OPERADORA otorgó el saldo correspondiente a su Plan Increíble 230, el cual fue agotado el 09.02.2008 con parte de la llamada efectuada a las 20:43:59 horas al servicio telefónico N° 51449545824, y a partir de dicho momento todos los consumos fueron facturados como consumos adicionales.
 11. Por otra parte, en el Acuerdo para la Prestación del Servicio de Comunicaciones Personales – PCS N° C01-06-OCT07-1641479 de fecha 10.01.2008, el mismo que se encuentra debidamente firmado por el señor Milton Daniel Bocanegra Meléndez identificado con DNI N° 17898589, se establece que: *"Cada ciclo de facturación, Claro emitirá mensualmente el recibo telefónico correspondiente, facturándose los servicios de telecomunicaciones por mes vencido a excepción de los cargos fijos u otros cargos que se consideran como tales, los cuales se facturan por adelantado de acuerdo al ciclo asignado por Claro al Cliente, en caso Claro cambie su ciclo de facturación"*.
 12. 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 este extremo del recurso.
 13. Con relación al extremo referido a la facturación del tráfico local a consumo y llamadas de larga distancia nacional e internacional incluido en el recibo de febrero de dos mil ocho, el artículo 6° las Condiciones de Uso ha establecido que toda persona tiene derecho a recibir la información necesaria para:
 - (i) Tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones;
 - (ii) Efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.
 14. En atención a ello, esta Instancia es competente para analizar los reclamos donde se cuestiona el consumo adicional realizado por el usuario como consecuencia de la información que se brinda a través del Servicio de Consulta de Saldo, toda vez que si bien la prestación de este servicio no se encuentra regulado, cuando LA EMPRESA OPERADORA decide prestarlo se obliga a brindar información veraz, de tal manera que no induzca a error en la decisión de consumo del usuario.

15. En estos casos, se ha advertido que los usuarios vienen señalando la fecha y hora de la consulta de saldo realizada, así como la información que es brindada por LA EMPRESA OPERADORA, por lo que resulta relevante que ésta última desvirtúe dichas afirmaciones.
16. Dadas las consideraciones anteriores, resulta pertinente analizar los consumos realizados a partir de la fecha en que se realizó la consulta al Servicio de Consulta de Saldo, debido a que dicha información influye directamente en el consumo del usuario, puesto que a partir de los términos de dicha información se genera una decisión de consumo, y en caso de otorgarse información incorrecta, ocasionaría una facturación de consumos adicionales no previstos por el usuario, generando un perjuicio económico que no se hubiera producido de haberse proporcionado información correcta y veraz.
17. En este caso en particular, EL RECLAMANTE precisa que recién el 11.02.2008 se le informó que contaba con cero soles de saldo, por lo que este Tribunal mediante Resolución N° 1 de fecha 17.04.2008, solicitó a LA EMPRESA OPERADORA que remita la información de saldo proporcionada a EL RECLAMANTE a través del Servicio de Consulta de Saldo -123- durante el periodo del 09.02.2008 al 10.02.2008, las mismas que de acuerdo a la "Consulta de Detalle de Llamadas" son:

Fecha	Hora	Teléfono Destino
09.02.2008	22:37:11	5102123
09.02.2008	22:38:43	5102123
10.02.2008	00:33:31	5102123
10.02.2008	00:34:38	5102123
10.02.2008	07:09:17	5102123
10.02.2008	21:45:21	5102123

18. Al efecto, LA EMPRESA OPERADORA mediante carta DOSA-COP/CAR-070-08 de fecha 24.04.2008, informo que, dado el volumen de consultas que se recibe a través del servicio de Consultas de Saldo, no se procede a la grabación de las mismas.
19. Del análisis de la documentación que obra en el expediente², específicamente en el documento "Tráfico por Teléfono" del 12.01.2008 al 11.02.2008 se aprecia que el saldo correspondiente a su Plan Increíble 230, fue agotado el 09.02.2008 con parte de la llamada efectuada a las 20:43:59 horas al servicio telefónico N° 51449545824, y a partir de dicho momento todos los consumos fueron facturados como consumos adicionales.
20. Es preciso señalar que EL RECLAMANTE ha señalado que después de efectuada la llamada anteriormente mencionada, continuó haciendo consultas al Servicio de Consultas de Saldo -123- siendo informado de que aún contaba con saldo disponible para efectuar consumos.
21. Teniendo en cuenta lo señalado, este Tribunal considera que la decisión de consumo de EL RECLAMANTE fue generada sobre la base de una información brindada por LA EMPRESA OPERADORA, quien no ha cumplido con elevar la documentación que

² Artículo 20° de la Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



desvirtue lo señalado, por lo que corresponde declarar fundado este extremo del recurso de apelación interpuesto.

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:

1. Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE respecto a la facturación del tráfico local a consumo incluido en el recibo de enero del dos mil ocho; y, en consecuencia, CONFIRMAR en este extremo la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido denegada y que, por tanto, a partir de la notificación de la presente resolución, debe cancelar el monto reclamado, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
2. Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE respecto a la facturación del tráfico local a consumo y llamadas de larga distancia nacional e internacional incluidos en el recibo de febrero de dos mil ocho; y, en consecuencia, REVOCAR en este extremo la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente y que, a partir de la notificación de la presente resolución LA EMPRESA OPERADORA debe ajustar la facturación o, de lo contrario, devolver al reclamante el importe correspondiente a dicho concepto, 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

GMKB/Ro

