

RESOLUCIÓN: 1

EXPEDIENTE N° 11636-2006/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION

Lima, diecinueve de octubre del dos mil seis.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Facturación de minutos adicionales en el recibo de julio de dos mil seis.
NUMERO DE RECLAMO	: MBF-31-84347-2006
CICLO DE FACTURACIÓN	: 05
EMPRESA OPERADORA	: TELEFONICA MOVILES S.A.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta TM-00000122-A-84347-2006
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: PARCIALMENTE 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 manifiesta su disconformidad con la facturación de consumo adicional en el recibo de julio del dos mil seis, toda vez que su límite de consumo adicional es de US\$ 5,00.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la Resolución de Primera Instancia declara infundado el reclamo, indicando lo siguiente:
 - i. Del Detalle de Llamadas del seis de junio al cinco de junio del dos mil seis, se verificó que el tráfico fue generado y recibido desde el teléfono de EL RECLAMANTE no presentó inconsistencia en sus llamadas.
 - ii. Las llamadas Premiun al número *5454 corresponde al servicio Premium de Voz "Llama y Gana", las mismas que tienen un costo de US\$ 1,07 por llamada realizada y US\$ 0,2 por minuto tarifado al segundo, incluido IGV.
 - iii. No se registran reportes de avería, ni suspensiones que pudiesen afectar el normal funcionamiento del servicio y alterar su facturación.
 - iv. La aplicación del límite de consumo, no incluye llamadas a los Servicios Premiun (voz y mensajes de texto) descarga de aplicativos Brew, mensajes de texto internacionales, mensajes multimedia, por lo que se considerarán cargo adicional.
 - v. Con relación, a l tiempo en el aire redondeado al minuto se las llamadas al 5454, se ha declarado fundado por lo que se emite la nota de crédito número 584-0016775 por el importe de US\$ 30,14.
3. Cabe precisar que EL RECLAMANTE en su recurso de apelación indicó no estar de acuerdo con la resolución de primera instancia, toda vez que, el contrato firmado con Telefónica se establecía como límite de consumo US\$ 5,00, esto con la finalidad de no excederse del límite.

4. Cabe indicar que, en sus descargos LA EMPRESA OPERADORA señaló que:
 - i. En la publicación de fecha cuatro de noviembre del dos mil cuatro realizada en el diario Ajá se informó sobre los conceptos no controlados por el límite de consumo.
 - ii. EL RECLAMANTE cuenta con el plan 25,99 DIP, el cual le ofrece 75 minutos libres para realizar llamadas a todo destino y 1000 minutos libres para realizar llamadas Móvil – Dúo.
5. Al respecto, cabe precisar que del Detalle de Llamadas, que obra de fojas 03 a 06, se advierte que EL RECLAMANTE realizó 149 llamadas al servicio Premium de Voz "Llama y Gana" número 5454.
6. Sobre el particular, cabe indicar que obra en el expediente el Detalle de Llamadas correspondiente al consumo efectuado por EL RECLAMANTE del seis de junio al cinco de julio del dos mil seis, en el que se precisa el número llamado, la fecha, la hora, la duración de las llamadas, información que ha sido registrada en la central telefónica a la que pertenece el servicio de EL RECLAMANTE. De dicho detalle se aprecia que existe coincidencia entre el consumo registrado y el consumo facturado en el período reclamado, por lo que se puede concluir que no se habrían producido problemas o errores en la facturación de las llamadas impugnadas.
7. Por otra parte, es importante precisar que el único beneficiario de la participación en los programas concursos, a través de envío de mensajes de texto y/o llamadas, es el abonado del servicio telefónico. Asimismo, cabe indicar que el uso del equipo celular es de responsabilidad del abonado, por lo que los consumos que se generen desde su servicio deberán ser asumidos por éste.
8. No obstante lo anteriormente señalado, EL RECLAMANTE manifiesta que dichas llamadas no debieron exceder su límite de consumo equivalente a US\$ 5,00. Al respecto, cabe indicar que de acuerdo con lo establecido en el artículo 98° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas por Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL, la carga de la prueba respecto a la solicitud y/o aceptación de la persona natural o jurídica respectiva de algún servicio público de telecomunicaciones o modificación de términos o condiciones de dicha contratación, corresponde a la empresa que brinda dicho servicio.
9. En tal sentido, LA EMPRESA OPERADORA ha cumplido con elevar el recibo número C53-00386910, con fecha de emisión cinco de junio del dos mil seis y la publicación en el diario Ajá del veintinueve de marzo del dos mil seis, donde se le informa a EL RECLAMANTE que los consumos por servicios Premium (Voz y SMS) no son controlados por el límite de crédito. De otro lado, a fojas 15 LA EMPRESA OPERADORA eleva la publicación en el diario Ajá, con las características del servicio "Voz Interactivo *5454". Sin embargo, en ninguno de dichos documentos se aprecia que LA EMPRESA OPERADORA cumpla con informar debidamente a EL RECLAMANTE que las llamadas al *5454 son consideradas servicios Premium y que por lo tanto no son controlados por el límite de consumo.
10. En consecuencia, conforme a los considerandos precedentes y al no haber sido elevadas pruebas relevantes que sustenten la resolución de primera instancia, este Tribunal

considera que hay suficientes fundamentos para amparar parcialmente el recurso interpuesto, debiendo declararlo parcialmente fundado por aquellas llamadas que excedan su límite de consumo.

11. Finalmente, cabe indicar que LA EMPRESA OPERADORA ha cumplido con efectuar un descuento por US\$ 30,14, como se advierte a fojas 17 de la nota de crédito número 584-0016775, en razón al tiempo de llamadas al aire.

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 (Directiva que establece las normas aplicables para los procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones), y los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL.

HA RESUELTO:

Declarar **PARCIALMENTE FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de consumo adicional el recibo de julio del dos mil seis y, en consecuencia **REVOCAR EN PARTE** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida parcialmente y que, en caso hubiera cancelado el concepto reclamado, 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 Manuel San Román Benavente, Galia Mac Kee Briceño y Agnes Franco Temple.



Manuel San Román Benavente
Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios



GMKB/CM