

38

RESOLUCIÓN: 1

EXPEDIENTE N° 3832-2008/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION

Lima, uno de diciembre del dos mil ocho.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Facturación de consumo adicional por Roaming Internacional incluido en el recibo de octubre de dos mil ocho.
NUMERO DE RECLAMO	: MBF 31 125351 2008
CICLO DE FACTURACIÓN	: 05
EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA MÓVILES S.A
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: TM-00000122-A-125351-2008
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: INFUNDADO

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 cuestiona la facturación por Roaming Internacional incluido en el recibo de octubre de dos mil ocho, señalando haber realizado dichas llamadas a través de tarjetas prepago; por lo que, no se le debieron facturar como adicionales.
2. LA EMPRESA OPERADORA en su resolución de primera instancia declara infundado el reclamo presentado, indicando lo siguiente:
 - (i) EL RECLAMANTE cuenta con un Plan Post pago 49.99-II, el cual no le permite ingresar tarjetas.
 - (ii) Del detalle de llamadas de Roaming Internacional se verifica que todas las llamadas registradas han sido generadas desde el equipo celular de EL RECLAMANTE sin registrar inconsistencia. Asimismo, se verifica que las llamadas han tenido una duración hasta 300 segundos, lo que demuestra que no hubo problemas al comunicarse.
 - (iii) Las llamadas entrantes y salientes fueron facturadas de acuerdo con las tarifas vigentes a dicha fecha, publicadas en el Diario Expreso y en la página Web del OSIPTEL.
 - (iv) Se verifica que se curso tráfico de Roaming Internacional a números de uso habitual; es decir, números con los que mantiene comunicación constante tales como 5784240 y 998552656.
 - (v) No se registran reportes de averías que pudiesen afectar el normal funcionamiento del servicio de EL RECLAMANTE y alterar su facturación.
 - (vi) Cabe mencionar que el número 51195599000 que se registra en el detalle de roaming es el número de centro de mensajes de texto en GSM. Asimismo, se verifica que EL RECLAMANTE tiene registro de mensajes de texto enviados.

- (vii) Asimismo, se informa que toda llamada entrante que el cliente recibe en el extranjero se denomina Call Delivery y es una transferencia que su número celular en Lima realiza a un número temporal asignado por el operador visitado en la ciudad donde realiza el Roaming. En tal sentido, el número de teléfono llamante que aparecerá en el detalle de llamadas siempre será el número de servicio del cliente.
- (viii) Finalmente, se señala que la información respecto al servicio Roaming Internacional se encuentra detallada en una cartilla informativa la misma que esta a disposición de todos los clientes en las Oficinas Comerciales, accediendo al *661 y en la página Web www.movistar.com.pe.

3. EL RECLAMANTE en su recurso de apelación señala que si su plan tarifario no permite el ingreso de tarjetas para realizar llamadas, el sistema debió rechazar las tarjetas ingresadas. Asimismo, señala que la prueba de que LA EMPRESA OPERADORA permitió el ingreso de tarjetas son los números 9738490269 (de New Jersey) y 9559900 (de Fort Lauderdale). En ese sentido, solicita que las llamadas efectuadas con estas tarjetas no generen cargo adicional, pues las tarjetas no fueron rechazadas en su momento.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos, señala lo siguiente:
- Del detalle de llamadas de Roaming Internacional del periodo reclamado se advierte que las llamadas registradas han sido generadas desde el equipo celular del cliente sin registrar inconsistencias.
 - El 23.04.2007 se publicó en el SIRT del OSIPTTEL la información referente a las condiciones del servicio de Roaming Internacional informándose que las tarifas roaming son independientes del uso de "calling cards". Una calling card solo corresponde el tramo LDI de la llamada. Dicha información figura también en la página Web www.movistar.com.pe.
5. Sobre el particular, es preciso señalar que el artículo 24° de la norma de Condiciones de Uso de los servicios Públicos de Telecomunicaciones¹, establece que los conceptos facturables deberán sustentarse en prestaciones efectivamente realizadas.
6. Es importante precisar que, para efectos de analizar si durante el período materia de reclamo se registraron reportes de interrupciones o suspensiones del servicio, es necesario determinar dicho período. En el caso en cuestión, se considerará como tal el periodo de consumo del 06.09.2008 al 05.10.2008.
7. En atención a ello, del análisis de la documentación que obra en el expediente², se advierte que en el "Historial de Cortes por Anexo" y en el "Registro de Reportes" del servicio celular no se registran durante el período materia de reclamo cortes, suspensiones ni reportes de averías del servicio que hayan perjudicado la operatividad del mismo.
8. De igual modo, cabe señalar que de la Consulta de Detalle de Llamadas elevado, obrante a fojas 11 a 13, se especifica todos los números a los que se ha llamado, la fecha, la hora, la frecuencia y la duración de las mismas; quedando acreditado que el consumo roaming

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

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

facturado corresponde a llamadas efectuadas por EL RECLAMANTE (Call Delivery), circunstancia que permite determinar que no existe inconsistencia en la facturación.

9. Asimismo, resulta pertinente indicar que el "Roaming Internacional" es aquel servicio mediante el cual, un operador de larga distancia internacional permite que los abonados puedan transitoriamente, efectuar y recibir llamadas telefónicas en área de concesión distinta de aquella en la que son abonados. Cabe precisar que el registro de las llamadas efectuadas mediante el servicio de "Roaming Internacional", dependen del carrier de larga distancia internacional, el cual cuenta con equipos de tasación, especialmente diseñados para esos fines específicos y cuya exactitud se considera mayor a la de un sistema de control que pueda tener EL RECLAMANTE.
10. El servicio de Roaming es posible gracias a la constante comunicación entre las diferentes estaciones base que controlan cada célula de cobertura y el teléfono móvil. A medida que el teléfono pasa de un área de cobertura con una clave de larga distancia diferente, el teléfono cambia automáticamente la frecuencia de transmisión y recepción para adaptarse a los requerimientos de frecuencias de cada zona. Al recibir una señalización que corresponde a otra zona, el teléfono efectúa la petición de Roaming a la estación más cercana, enviando su número de identificación y el identificador de zona asignado originalmente. La estación base responderá con la señalización necesaria para ajustar los requerimientos de transmisión de la trama en dicha zona; al mismo tiempo, la estación base informará a la central telefónica hacia que región deberá redirigir la llamada para el número de móvil que solicitó el Roaming.
11. El costo de transferencia de cada llamada y los costos de interconexión serán cargados al receptor de la llamada haciendo que el servicio sea transparente para el usuario que desea contactar un número que se desplaza a otra zona.
12. Al respecto, cabe advertir que del Detalle de Llamadas se observa que se han facturado llamadas realizadas al número 9738490269 es decir, a la clave de la tarjeta adquirida por EL RECLAMANTE, ello se debe a que el servicio de Roaming Internacional se usó al momento que éste último entabló comunicación con la central de la operadora extranjera que emite la tarjeta prepago, comunicación que pudo realizarse utilizando la red de la operadora internacional. En tal sentido, debe remarcarse que estas comunicaciones son distintas a las comunicaciones efectuadas después de ingresar la clave de la tarjeta prepago, puesto que el servicio contratado por EL RECLAMANTE con LA EMPRESA OPERADORA se encuentra circunscrito a la concesión otorgada en el Perú, tal como, se informó a EL RECLAMANTE al momento de contratar el servicio.
13. De igual modo, se ha verificado que comunicaciones fueron posibles por el servicio de Roaming Internacional debido a que dicho servicio permite que una línea que no se encuentra en el Perú pueda comunicarse en el extranjero con aquellos destinos con los cuales LA EMPRESA OPERADORA tenga convenios de Roaming Internacional, no debe entenderse de ninguna manera que las líneas adjudicadas en Perú cuenta con los mismos beneficios que las líneas adjudicadas en el extranjero.
14. Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que EL RECLAMANTE no ha desconocido la información acerca de las características y condiciones del servicio de Roaming

Internacional y, por lo tanto, se presume que se encuentra debidamente informado al respecto.

15. Por los argumentos expuestos, la presente instancia concluye que la facturación por roaming internacional incluido en el recibo de octubre de dos mil ocho resulta correcta, debiendo declararse infundado el 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:

Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de consumo adicional por Roaming Internacional incluido en el recibo de octubre de dos mil ocho y, en consecuencia, CONFIRMAR la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido denegada y que, por tanto, tendrá como plazo para cancelar el monto reclamado hasta el 02.01.2009, 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/GLG/cgz