



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL

ST-TRASU

36

EXPEDIENTE Nº 27395-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

124

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 7 de febrero del 2017

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Facturación del consumo adicional de datos en el recibo de julio de 2016
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
NÚMERO DE RECLAMO	:	16484968
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/ALT-21332-16 del 8 de agosto de 2016
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 manifestó su disconformidad con la facturación del consumo adicional de datos en el recibo de julio de 2016, señalando lo siguiente:
 - (i) Cuenta con un plan tarifario de S/. 189.00, el cual le otorga 5GB y redes sociales gratuitas.
 - (ii) De la revisión de la aplicación "Mi Claro" se aprecia que no ha agotado los GB otorgados por su plan, por lo que no se explica el consumo de servicios adicionales.
 - (iii) No tiene contratado el servicio de tope de consumo cero, sin embargo, todos los planes Conexión cuentan con un tope de consumo por una cantidad proporcional al monto contratado, por lo que solicita que LA EMPRESA OPERADORA eleve el mecanismo de contratación.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) De acuerdo al Histórico de Suspensiones, Cortes y Reconexiones el servicio de EL RECLAMANTE no presentó ninguna suspensión que haya alterado su correcto funcionamiento.
 - (ii) La línea de EL RECLAMANTE cuenta con cobertura móvil de voz y acceso a Internet Móvil, tal, como lo acredita el Detalle de Consumo; asimismo, se corroboró que durante el periodo reclamado el servicio no presentó averías.
 - (iii) El usuario no cuenta con el servicio de tope de consumo, por lo que puede generar consumos adicionales de forma ilimitada luego de haber agotado el saldo otorgado por su plan respectivo.
3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación en el que ratificó lo manifestado en el reclamo y precisó que contrató el servicio de tope de consumo automático por un adicional proporcional al monto contratado, por lo que solicita que LA EMPRESA OPERADORA actúe el mecanismo de contratación del servicio.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos reiteró lo señalado en la resolución de primera instancia y agregó que:
 - (i) Conforme al Detalle de Consumo se aprecia que la línea del usuario registró un constante tráfico de llamadas, sms y descarga de datos, por lo que se puede concluir que el servicio se encontró debidamente operativo y a entera disposición del usuario.
 - (ii) Del Histórico de Reclamos se advierte que durante el periodo reclamado el usuario no presentó ningún tipo de reclamo correspondiente a la calidad e idoneidad en la prestación del servicio.
5. De la totalidad de argumentos expuestos por EL RECLAMANTE, se aprecia que éste sustenta su cuestionamiento principalmente en dos argumentos i) no haber efectuado el consumo adicional facturado por LA EMPRESA OPERADORA y ii) debió aplicarse el tope de consumo automático.

cl
R



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

360

EXPEDIENTE N° 27395-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

6. En cuanto al **argumento i)** el artículo 31° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -en adelante, el T.U.O.- señala que la empresa operadora se encuentra prohibida de efectuar cobros que no estén sustentados en prestaciones efectivamente realizadas, sin perjuicio de lo señalado en el artículo 30°.
7. Para efectos de analizar si durante el periodo materia de reclamo se registraron reportes de averías y suspensiones en el servicio, es necesario determinar dicho periodo. En el caso en cuestión, se considerará como tal el periodo de consumo, que comprende del 9 de junio de 2016 al 8 de julio de 2016.
8. Del análisis de la documentación que obra en el expediente, específicamente del "Histórico de Suspensiones, Cortes y Reactivaciones" e "Histórico de Reclamos en Primera Instancia" del servicio telefónico, no se registran reportes de suspensiones, averías o reclamos durante el periodo reclamado que hayan afectado los consumos facturados.
9. Adicionalmente, en las fojas 8 a 23 del expediente obra el "Detalle de Consumos", en el cual se registra el consumo adicional de 9804800 KB por el importe total de S/ 751.57 Sin IGV, información que coincide con el consumo adicional consignado en el recibo reclamado.
10. En consecuencia, lo citados en los considerandos anteriores justifica que se descarte el primer argumento del RECLAMANTE.
11. De otro lado, en cuanto al **argumento ii)** el artículo 33° del T.U.O. de las Condiciones de Uso establece que los conceptos facturables se sujetarán a las siguientes reglas:
 - (i) Estarán debidamente diferenciados, indicándose el servicio o cada uno de los servicios prestados, en caso estos se brinden en forma empaquetada o en convergencia, y el periodo 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 al servicio o a cada uno de los servicios prestados, en caso estos se brinden en forma empaquetada o en convergencia; y,
 - (iv) Deberán sustentarse en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.
12. En este sentido, el artículo 120° del T.U.O. de las Condiciones de Uso, establece que corresponde a LA EMPRESA OPERADORA 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, la contratación de ofertas, descuentos y promociones que requieran aceptación previa, la contratación de servicios suplementarios o adicionales, y otras prestaciones derivadas de dicha norma.
13. En efecto, el mecanismo de contratación es uno de los documentos que acreditaría que LA EMPRESA OPERADORA se encontraba habilitada para facturar consumos adicionales cuestionados en el recibo reclamado. Dicho mecanismo deberá estar debidamente suscrito por las partes cuando se trate de un documento escrito, o constar la aceptación expresa en caso de ser un audio o video; debiendo, además, cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 118° del T.U.O. de las Condiciones de Uso.
14. Sin embargo, de la revisión de la documentación que obra en el expediente, se aprecia que LA EMPRESA OPERADORA ha omitido elevar el respectivo contrato, por lo que no ha acreditado cuál es el tope de consumo que debió aplicarse en los consumos del RECLAMANTE, según lo contratado.
15. De otro lado, corresponde precisar que de conformidad con la información que obra en el Servicio de Información de Registro de Tarifas -SIRT- el tope de consumo automático del plan tarifario Claro Conexión 189 vigente a la fecha en que se generó el consumo adicional en el

¹ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

37

EXPEDIENTE N° 27395-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

recibo de julio de 2017 asciende al importe de S/ 100.00 (inc. I.G.V.), tal y como se detalla a continuación:

CARACTERÍSTICAS

Características:

Todas las personas que cuenten con el servicio móvil postpago de Claro y cuente con algunos de los planes que se indican más adelante, podrán acceder a uno de los servicios de Tope de Consumo que se indica a continuación, siendo de aplicación los siguientes términos y condiciones:

- 1. TOPE DE CONSUMO AUTOMÁTICO: Servicio que le permite a EL CLIENTE, una vez consumidas las unidades libres indicadas en el plan tarifario contratado, generar consumos adicionales (tráfico de voz, tráfico de SMS, tráfico de MMS y tráfico de datos) hasta un monto establecido según el plan contratado, los mínimos que se indican a continuación.

Table with 4 columns: N°, Planes, Monto Máximo, and a second set of columns with N°, Planes, Monto Máximo. It lists various mobile service plans and their maximum amounts.

16. En ese sentido, de conformidad con lo señalado en los considerandos anteriores corresponde declarar parcialmente fundado el cuestionamiento del RECLAMANTE, lo cual implica que LA EMPRESA OPERADORA deberá anular o devolver el importe excedente a los S/ 100 00 del tope de consumo automático, es decir el importe de S/ 786.85 Inc. IGV por concepto de consumo adicional de tráfico de datos en el recibo de julio de 2016

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 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:

Declarar PARCIALMENTE FUNDADO el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación del consumo adicional de datos en el recibo de julio de 2016 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 por este Tribunal y que, por lo tanto, a partir de la notificación de la presente resolución, LA EMPRESA OPERADORA deberá ajustar o, de ser el caso, devolver el importe de S/ 786.85 (Inc. IGV) correspondiente al consumo adicional de datos en el recibo de julio de 2016, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

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

Signature of Agnes Franco Temple
Agnes Franco Temple
Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

FPR/JCGA



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones OSIPTEL

ST-TRASU

370

EXPEDIENTE N° 27395-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

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.
- Con la expedición de la presente resolución final queda agotada la vía administrativa, no procediendo la interposición de otro recurso, salvo la acción contencioso administrativa en la vía judicial.
- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17° de la Ley que Regula el Proceso Contencioso Administrativo -Ley N° 27584-, el plazo para interponer demanda contencioso administrativa es de tres meses a contar desde el conocimiento o notificación de la actuación impugnada, lo que ocurra primero.
- Puede tener acceso a su "Expediente Virtual" registrándose en la página web del OSIPTEL (<http://www2.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU>).