



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

RESOLUCIÓN: 1

EXPEDIENTE N° 02038-2009/TRASU/GUS-RA
RECURSO DE APELACION

Lima, 16 de junio de 2009.

CONCEPTOS RECLAMADOS : Veracidad de la información sobre las características del Plan RPM Especial 16.
 EMPRESA OPERADORA : TELEFÓNICA MÓVILES S.A
 NUMERO DE RECLAMO : MBC-327-1161-2009
 RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA : Carta TM-00000122-A-1161-2009
 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 precisa que cuando contrató el servicio telefónico se le informó que el plan contratado era un RPM ilimitado; sin embargo, en la Oficina Comercial de LA EMPRESA OPERADORA se le ha indicado que su plan sólo le otorgaba 10 minutos para cada tipo de llamadas, generándose a la fecha un consumo adicional de 280 minutos por tal motivo, solicita la anulación del contrato y la condonación de la facturación de consumos adicionales.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia ha denegado el reclamo presentado, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) EL RECLAMANTE suscribió contrato el 19.02.2009 bajo el Plan RPM Especial 16, el cual por un cargo fijo de \$ 16.00 dólares, le otorga:

RPM	Minutos Libres		SMS	MMS	MB
	Movistar – Movistar Nacional /Fijo Nacional	Movistar – Otros Operadores Móviles Nacionales			
Ilimitada	100	-	50	5	1

- (ii) El Plan RPM Especial 16 cuenta con minutos ilimitados para llamadas en la Red Privada Movistar (RPM) como parte del plan durante los 10 primeros minutos de la llamada, los que no serán objeto de cobro adicional. A partir del minuto 10:01 se empezarán a cobrar la tarifa por minuto (tasado al segundo).
3. En el recurso de apelación, EL RECLAMANTE ha indicado que al momento que suscribió el contrato el Anexo 1-A no contenía las observaciones que aparecen en la copia que exhibe LA EMPRESA OPERADORA, por la cual solicita se adjunte el documento original.



PERÚ

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

URP

4. LA EMPRESA OPERADORA en los descargos, reitera los fundamentos de la resolución de primera instancia.
5. Antes de entrar al análisis de fondo, cabe indicar que la materia controvertida en el presente caso versa sobre la veracidad de la información otorgada al usuario.
6. Al respecto, el artículo 6° de la norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -en adelante, las Condiciones de Uso- establece que toda persona tiene derecho a recibir de LA EMPRESA OPERADORA la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.
7. Asimismo, el artículo 24° de las Condiciones de Uso establece que los conceptos facturables se sujetarán a las siguientes reglas:
 - (i) Estarán debidamente diferenciados, indicándose el servicio prestado y el período 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;
 - (iv) Deberán sustentarse en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación; y
 - (v) Deberán sustentarse en prestaciones efectivamente realizadas.
8. Complementariamente, el artículo 98° 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.
9. Del análisis de la documentación que obra en el expediente, específicamente en el Anexo 1 del Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones de fecha 19 de febrero de 2009 suscrito por el señor Manuel Germán Quilcate Chavarri identificado con documento de identidad N° 18154312, se verifica la contratación del servicio telefónico N° 94867-2044 bajo el Plan RPM Especial 16 y entre sus características se indica:

“..///

Cargo Fijo mensual		Minutos Libres por tipo de destino:					
US\$	S/.	Movistar en todo el Perú	Teléfonos fijos locales	Otros celulares locales y LDI	Resto de América	Resto del Mundo	Dúos Movistar en todo el Perú
16	51.04	100 (1)	100 (1)	-	-	-	-

OBSERVACIONES:

(1) Las llamadas a Movistar, fijos y competencia son a nivel local o nacional. No aplican para fijos rurales. Plan cuenta con un máximo de 90 destinos para llamadas RPM el cual podrá ser utilizado en cada ciclo de facturación. Después de alcanzar el tope de números de destino RPM.

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



PERÚ

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

El cliente podrá realizar llamadas a RPM hasta un nuevo ciclo de facturación. Sin embargo, el cliente podrá utilizar los minutos libres restantes de ser el caso para llamadas a otros destinos.

Adicional al plan: 50 SMS + 5 MMS +1 MB para navegación en Internet. Los SMS libres no aplican para SMS Premium ni internacionales.

La tarifa por KB adicional es US\$ 0.004. Los MMS libres internacionales. La tarifa adicional de MMS =US\$ 0.30.

Los clientes que contraten este plan tendrán el beneficio de ingresar tarjetas prepago y efectuar llamadas a las tarifas vigentes para tarjetas de prepago empresarial.

Plan cuenta con minutos ilimitados para llamadas a la Red Privada Movistar (RPM) son parte del plan durante los primeros 10 minutos de la llamada por lo que no serán objeto de cobro adicional. A partir del minuto 10:01 se empezarán a cobrar la tarifa por minuto (tasado por segundo) adicional. (El subrayado es nuestro)

Tarifa WAP dependerá de la capacidad del equipo (wap circuitos = US\$ 0.15 por minuto, wap paquetes = US\$ 0.004 por kb)

...//"

10. En tal sentido, este Tribunal concluye que EL RECLAMANTE tenía conocimiento de las características del Plan RPM Especial 16, entre ellas que podrían generarse consumos adicionales como los reclamados. Por tanto, corresponde declarar 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 veracidad de la información sobre las características del Plan RPM Especial 16, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Manuel San Román Benavente, Carlos Echaiz Rodas y Victoria Morgan Moreno.


Carlos Augusto Echaiz Rodas
Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

MSRB/Ro