



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

38

EXPEDIENTE N° 26260-2017/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 18 de mayo del 2017

|                                 |   |                              |
|---------------------------------|---|------------------------------|
| RECLAMANTE                      | : |                              |
| SERVICIO                        | : |                              |
| CONCEPTOS RECLAMADOS            | : | Veracidad de la información. |
| EMPRESA OPERADORA               | : | AMERICA MOVIL PERU S.A.C.    |
| NÚMERO DE RECLAMO               | : | 17226278                     |
| RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA | : | DAC-REC-R/DNC-115678-17      |
| RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL         | : | INFUNDADO                    |

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 información brindada por LA EMPRESA OPERADORA, señalando que contrató un plan de S/.109 soles; sin embargo, LA EMPRESA OPERADORA no le informó que debía contratar un servicio adicional para controlar sus consumos.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
  - (i) Con fecha 02.08.2016 se verificó la activación de la línea en el plan tarifario Claro Conexión 109 RS, siendo la información brindada la correcta.
  - (ii) En ese momento se brindó a EL RECLAMANTE información sobre el tope de consumo adicional, el cual le permite generar adicionales una vez agotados los minutos de su plan.
3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación en el que precisó lo siguiente:
  - (i) Al momento de contratar el servicio, solicitó un plan de S/.109 soles; sin embargo, le han llegado facturas por montos superiores.
  - (ii) Cuando consultó sobre dichos montos le informaron que había excedido su plan y que para controlar esos consumos debía contratar un servicio Tope de Consumo de S/.5 soles.
  - (iii) Nunca se le informó sobre dicho servicio, no está de acuerdo en pagar por él.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos señaló lo siguiente:
  - (i) Se validó el mecanismo de contratación, confirmándose que se brindó información completa a EL RECLAMANTE.
  - (ii) Dicho documento se encuentra debidamente suscrito por EL RECLAMANTE en señal de conformidad.
  - (iii) Su personal se encuentra altamente capacitado para brindar información sobre los productos y servicios ofrecidos.



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

380

EXPEDIENTE N° 26260-2017/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

5. Al respecto, es preciso señalar que el artículo 6° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup> en adelante, -el T.U.O. de 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.
6. El objetivo de esta disposición es garantizar que los usuarios puedan recibir de LA EMPRESA OPERADORA toda la información necesaria que les permita tomar sus decisiones o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación o utilización del servicio.
7. En efecto, para la persona que contrata la desigualdad de información genera problemas de información en sí misma y genera a su vez problemas de idoneidad, dado que esa falta, insuficiente o inexacta información produce una falta de coincidencia entre lo que el usuario espera y lo que realmente recibe, provocando los problemas de idoneidad; sobre todo porque lo que el usuario espera depende de la cantidad y calidad de información que ha recibido.
8. Por ello, al ser LA EMPRESA OPERADORA la que cuenta con la fuente de información sobre las características de los servicios que comercializa en el mercado tiene la obligación de poner a disposición de los usuarios la información de los servicios, para que éstos se encuentren en capacidad de comparar las características de dichos servicios y, finalmente, elegir. Puesto de otro modo, la relevancia de la información se determina también por el hecho de que su omisión podría haber permitido otra decisión del consumidor en su adquisición.
9. Resulta relevante señalar que el mecanismo de contratación es uno de los documentos que acredita el cumplimiento de LA EMPRESA OPERADORA de la obligación de informar y, además, que la información fue brindada de manera completa, clara, veraz, detallada y precisa.
10. En efecto, el artículo 117° del .U.O. de las Condiciones de Uso dispone que mediante los mecanismos de contratación las personas naturales o jurídicas, manifiestan su voluntad de solicitar o aceptar la (i) contratación; (ii) resolución; (iii) modificación de los términos o condiciones de la contratación; (iv) migración a planes tarifarios; o (v) contratación de ofertas, descuentos, promociones, que requieran aceptación o solicitud previa por parte del abonado.
11. Asimismo, el artículo 118° de las Condiciones de Uso dispone que se considera como mecanismo de contratación a cualquier mecanismo documentado que permita la certeza de la solicitud o aceptación de los actos, y particularmente a los siguientes:
  - (i) Cualquier documento escrito;
  - (ii) Grabación de audio o video;
  - (iii) Medios informáticos, que incluyan la utilización de contraseña o claves secretas que la empresa operadora le hubiere proporcionado previamente al abonado;
  - (iv) Marcación simple; o
  - (v) Marcación doble (solicitud y confirmación).
  - (vi) Otro mecanismo que haya sido aprobado previamente por el OSIPTEL.

<sup>1</sup> Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

39

EXPEDIENTE N° 26260-2017/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

12. Complementariamente, el artículo 120° de la norma antes citada en concordancia con el artículo 117° de la misma norma indica que la carga de la prueba de la solicitud y/o aceptación de i) la contratación; (ii) la resolución; (iii) la modificación de los términos o condiciones de la contratación; (iv) la migración a planes tarifarios; (v) la afiliación a tarifas promocionales, que regularan aceptación o solicitud previa por parte del abonado; o (vi) cualquiera de las prestaciones contempladas en el Tuo de las Condiciones de Uso, corresponde a la empresa operadora.
13. En el caso en particular, obra en el expediente los documentos contractuales correspondientes al servicio de fecha 02 de agosto de 2016, entre los cuales se verifica el "Formato de Servicios Adicionales - Postpago Móvil". Cabe indicar que en dicho documento se informa acerca del servicio Tope de Consumo, bajo los siguientes términos:

**TOPE DE CONSUMO**

Todas las personas que cuentan con el servicio móvil postpago de Claro y cuentan 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:

⇒ **Tope de Consumo Automático:** Servicio que le permite a EL CLIENTE, una vez consumidas las unidades (líneas incluidas en el plan tarifado 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 mismos que se indican a continuación:

| N° | Planes                   | Monto Máximo | N° | Planes                         | Monto Máximo |
|----|--------------------------|--------------|----|--------------------------------|--------------|
| 1  | Conexión 20-ME           | S/. 20.00    | 14 | Claro Conexión 35              | S/. 35.00    |
| 2  | Conexión 25-ME           | S/. 25.00    | 15 | Claro Conexión 45-R            | S/. 45.00    |
| 3  | Smart Total T 889 33     | S/. 88.90    | 16 | Claro Conexión 45              | S/. 45.00    |
| 4  | Smart Total T 602 59     | S/. 60.20    | 17 | Claro Conexión 60              | S/. 60.00    |
| 5  | RPC 35 Limitado Plus     | S/. 35.00    | 18 | Claro Conexión 75              | S/. 75.00    |
| 6  | Claro Conexión Chip 39   | S/. 39.00    | 19 | Claro Conexión 90              | S/. 90.00    |
| 7  | Claro Conexión Chip 59   | S/. 59.00    | 20 | Claro Conexión 100             | S/. 100.00   |
| 8  | Claro Conexión Chip 75   | S/. 75.00    | 21 | Claro Conexión 130             | S/. 130.00   |
| 9  | Claro Conexión Chip 99   | S/. 99.00    | 22 | Claro Conexión 180             | S/. 180.00   |
| 10 | Claro Conexión Chip 149  | S/. 149.00   | 23 | Claro Conexión 280             | S/. 280.00   |
| 11 | Conexión Claro Música 69 | S/. 69.00    | 24 | Claro Conexión Especial 18.00  | S/. 18.00    |
| 12 | Conexión Claro Música 75 | S/. 75.00    | 25 | Claro Conexión Especial 42.90* | S/. 42.90    |
| 13 | Claro Conexión 29        | S/. 29.00    |    |                                |              |

Una vez alcanzado el monto automático antes señalado, EL CLIENTE solo podrá efectuar tráfico saliente activando una recarga física o virtual, o solicitando la activación de un paquete o servicio adicional de la oferta comercial vigente.

Se puede solicitar al momento de la venta o también Post venta llamando desde su línea celular Claro a: 123 opción 2-9 o acercándose directamente a un Centro de Atención al Cliente Claro.

⇒ **Tope de Consumo Cero:** Servicio que cuesta mensualmente S/ 5.00 Soles, el cual evita que EL CLIENTE realice tráfico adicional a las unidades libres incluidas en el plan tarifario contratado. Lo antes señalado implica que el cliente no podrá realizar ningún tipo de tráfico (voz, SMS, MMS y/o datos), a menos que envíe una recarga física o virtual o solicite la activación de un paquete o servicio adicional de la oferta comercial vigente. Podrán acceder al presente servicio, los planes: Conexión 20 y 25-ME, Claro Conexión, Smart Total RR, RPC 35 Limitado Plus, Claro Conexión Chip, Conexión Claro Música y Claro Conexión Especial

La activación del Tope de Consumo Cero en los planes Claro Conexión 60, 70, 90, 100, 130, 180 y 280 y Claro Conexión Chip 59, 75 y 99 y Conexión Claro Música 69 y 75 solo podrá realizarse en la Prefectura (CAI Center) vía 123 opción 2-8.

14. Cabe indicar que dicho documento se encuentra debidamente suscrito por EL RECLAMANTE, declarando con ello haber leído y aceptado en su totalidad el contenido del mismo.



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

39

EXPEDIENTE N° 26260-2017/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

15. En base a lo expuesto, ha quedado acreditado que se trasladó a EL RECLAMANTE la información relacionada al Tope de Consumo al momento de la contratación, por lo que corresponde declarar infundado el presente recurso.

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 **INFUNDADO** el Recurso de Apelación Interpuesto por EL RECLAMANTE por la veracidad de la información; y, en consecuencia, **CONFIRMAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido denegada por este Tribunal, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

*Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, Ignacio Basombrio Zender y Carlos Silva Cárdenas.*

*Galia Mac Kee Briceño*  
Presidenta de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de  
Solución de Reclamos de Usuarios

IBZ/Pc

**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>).