

RESOLUCIÓN: 1

EXPEDIENTE N° 00410-2009/TRASU/GUS-RA  
RECURSO DE APELACION

Lima, doce de febrero del dos mil nueve.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Tráfico GPRS incluido en el recibo de noviembre de dos mil ocho.
CICLO DE FACTURACIÓN	: 20
EMPRESA OPERADORA	: AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
NUMERO DE RECLAMO	: 0000051588
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta SDAC-COP-R/LLT-0184-09
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: <b>PARCIALMENTE FUNDADO</b>

**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 manifiesta su disconformidad con la facturación del tráfico GPRS incluida en el recibo de noviembre de dos mil ocho, toda vez que accedió a internet a través del APN Blackberry.net el cual se encuentra configurado en su equipo terminal, pero que a veces se desconfigura.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA ha denegado el reclamo presentado, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
  - (i) Durante el periodo del 20.10.2008 al 19.11.2008 no se ha presentado ninguna suspensión y/o inconveniente que pudiera haber alterado el normal funcionamiento del servicio;
  - (ii) Del importe de S/. 76.22 (Sin IGV) facturado por tráfico GPRS, sólo se ha presentado reclamo por el importe de S/. 75.87 (Sin IGV);
  - (iii) Los servicios de valor agregado, entre los cuales se encuentra el tráfico GPRS, no es descontado del saldo correspondiente al plan tarifario, ya que éstos siempre se facturan de manera adicional;
  - (iv) En el Detalle de Llamadas se verifica que las conexiones a internet han sido realizadas con total normalidad y continuidad, a través de:

APN	Tráfico	Importe en S/. (Sin IGV)
blackberry.net	13,243 Kb	-
wap.claro.pe	10,090 Kb	76.22

- (v) El consumo por tráfico GRPS vía APN wap.claro.com presenta intercalación con comunicaciones que no ha desconocido haber realizado;
- (vi) La utilización del saldo es total responsabilidad del titular del servicio y es quien lleva el control del saldo;



280

- (vii) La tecnología GSM ofrece la máxima seguridad en las comunicaciones, evitando la aparición de "llamadas fantasmas";
- (viii) Para la configuración y/o manejo del terminal móvil, EL RECLAMANTE puede acercarse al Servicio Técnico.

3. En el recurso de apelación, EL RECLAMANTE precisa lo siguiente:

- (i) Cuenta con el servicio de Blackberry para acceder a Internet; sin embargo, LA EMPRESA OPERADORA le factura navegación vía GPRS;
- (ii) El 06.11.2008 se cayó el servicio EDGE, por lo que en el Servicio 123 se le informó que tenía que apagar el equipo celular, retirar el chip y la batería; pero como no se pudo lograr la conexión del servicio, le indicaron que tenía que borrar algunos archivos de configuración;
- (iii) El 10.11.2008 – a través del Servicio 123- se le informó que existen 2 vías de acceso a Internet, siendo el caso que el sistema de blackberry fallaba, automáticamente la otra vía se activaba;
- (iv) El 13.11.2008 solicitó la desactivación de la conexión WAP CLARO, otorgándole el código N° 2224940; no obstante ello, se le sigue facturando por tráfico GPRS; y
- (v) El día que recibió el equipo, la persona que lo atendió le explicó que los consumos realizados a través del icono Explorador WAP CLARO se facturaban como adicionales, por lo que procedió a ocultarlo.

4. LA EMPRESA OPERADORA en los descargos, señala:

- (i) EL RECLAMANTE cuenta con el servicio Blackberry – BIS el que por un cargo mensual de S/. 84.03 (Sin IGV) le permite acceder a Internet de manera ilimitada sin costo adicional mediante APN Blackberry.net;
- (ii) Durante el periodo reclamado se registran conexiones mediante el APN wap.claro.pe.MNC01 y mms.claro.pe.MNC01;
- (iii) EL RECLAMANTE se comunico con el Servicio de Atención al Cliente -123- el 06.11.2008, verificándose que no había inconvenientes con el funcionamiento del servicio, prueba de ello son las constantes conexiones a través del APN Blackberry.net.MNC; y
- (iv) Con fecha 13.11.2008 se procedió a desactivar el servicio de Internet Wap, por lo que a partir de esa fecha no se facturaron consumos por tráfico GPRS.

5. Antes de entrar al análisis de fondo, es preciso señalar que la pretensión de EL RECLAMANTE se sustenta en el hecho de que los accesos a Internet fueron realizados a través del APN blackberry.net y, no a través de la conexión wap.claro.

6. Al respecto, el artículo 24° de la norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup> 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;

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

Abt.



- (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; y
- (v) Deberán sustentarse en prestaciones efectivamente realizadas.

7. 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 período del 20.10.2008 al 19.11.2008.
8. Del análisis de la documentación que obra en el expediente<sup>2</sup>, se advierte que en "Histórico de Acciones BSCS" del 20.10.2008 al 05.12.2008 no se registra suspensiones o cortes que hayan perjudicado la operatividad del servicio.
9. Es pertinente señalar que la información que se registra en la "Consulta de Detalle de Llamadas", especifica todos los números de destino a los cuales fueron efectuados los consumos, así como la fecha, la hora y duración.
10. En ese sentido, en el "Consulta de Detalle de Llamadas" del periodo del 20.10.2008 al 19.11.2008, se verifica que EL RECLAMANTE ha efectuado accesos a Internet a través de:

Destino	Número de Accesos
Wap.claro.pe.MNC01	15
Blackberry.net.MNC	310

11. Sobre el particular, si bien EL RECLAMANTE ha señalado que debido a la caída del servicio EDGE de fecha 06.11.2008, se habría desconfigurado el acceso al APN Blackberry.net.MNC en su equipo celular, cabe indicar que en el Detalle de Llamadas se registran accesos a Internet a través del APN mms.claro.pe.MNC01 con anterioridad a dicha fecha.
12. Por otra parte, el uso del equipo celular es responsabilidad de EL RECLAMANTE, por lo que los problemas de desconfiguración de equipo no eximen del pago del tráfico cursado.
13. No obstante lo señalado, cabe indicar que los accesos a Internet vía el APN Blackberry.net.MNC se brindan de manera ilimitada y sin costo, a diferencia de la navegación vía Wap, la cual si se factura como adicional, debido a la utilización de canales de la red GSM; sin embargo, en el Detalle de Llamadas se verifica que LA EMPRESA OPERADORA facturó el importe de S/. 0.39 (Sin IGV) por un acceso vía Blackberry.net.MNC, tal como se señala:

Fecha	Hora	Teléfono Destino	Consumo	Consumo S/.	Tipo
21.10.2008	22:59:39	Blackberry.net.MNC	51	0.39	GPRS-SALIENTE

<sup>2</sup> Artículo 20° de la Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

29/11



- 14. En tal sentido, conforme a los considerandos precedentes, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para amparar parcialmente el recurso interpuesto, debiendo LA EMPRESA OPERADORA efectuar un ajuste por la facturación del acceso a Internet efectuado el 20.10.2008 a las 22:59:39 horas.

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 **PARCIALMENTE FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación del tráfico GPRS incluida en el recibo de noviembre de dos mil ocho 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, a partir de la notificación de la presente resolución LA EMPRESA OPERADORA debe efectuar un ajuste por la facturación del acceso a Internet efectuado el 20.10.2008 a las 22:59:39 horas, 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**

act

AFT/Ro

--	--	--	--	--	--