



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0070261-2017/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 2 de octubre de 2018

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTO RECLAMADO	:	Facturación del Tráfico de Roaming Internacional incluida en el recibo de junio de 2017
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	17528898
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/DNC-342038-17
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	<b>FUNDADO</b>

**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 cuestionó la facturación del Tráfico de Roaming Internacional incluida en el recibo de junio de 2017, señalando que no solicitó dicho servicio.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA resolvió el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
  - (i) Del Histórico de Suspensiones, Cortes y Reactivaciones verificó que, el servicio no contó con ningún bloqueo o suspensión que haya alterado su normal funcionamiento.
  - (ii) Del Histórico de Pedidos verificó que, con fecha 12 de mayo de 2016 EL RECLAMANTE solicitó la activación del servicio Roaming Internacional, por lo que tenía conocimiento que este servicio se encontraba activo en su línea.
  - (iii) En el recibo cuestionado facturó Tráfico de Roaming por llamadas entrantes, salientes y datos.
  - (iv) El servicio Roaming Internacional es una facilidad que solo será facturada cuando se hace uso del mismo, para lo cual, es imprescindible que el servicio contratado con Claro salga del país.
  - (v) La línea ha generado consumos por Roaming Internacional a través de los operadores Claro/Colombia y Claro/Panamá, con los cuales tiene convenio.
  - (vi) Ha efectuado el ajuste de S/ 219.92 sin I.G.V., como medida correctiva al cobro generado por Roaming.
  - (vii) En ese sentido, declaró:
    - Infundado, por el importe de S/ 322.87 sin I.G.V.
    - Dar por concluido, por el importe de S/ 219.92 sin I.G.V.
3. EL RECLAMANTE interpuso recurso de apelación, argumentando que no autorizó la activación del servicio Roaming Internet.
4. LA EMPRESA OPERADORA remitió sus descargos, ratificando lo expuesto en su resolución de primera instancia.
5. Al respecto, 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, recibir llamadas telefónicas, enviar mensajes de texto y navegar o descargar datos por internet en área de concesión distinta de aquella en la que son abonados.
6. En ese sentido, es preciso señalar que el artículo 33° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>[1]</sup> -en adelante, el TUO

[1] Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0070261-2017/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

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 éstos se brinden en forma empaquetada o en convergencia, 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 al servicio o a cada uno de los servicios prestados, en caso éstos 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.

7. Asimismo, es preciso señalar que el artículo 21°-A del TUO de las Condiciones de Uso establece:

///.

La empresa operadora sólo podrá activar o desactivar el servicio de roaming internacional, previa solicitud expresa del abonado utilizando los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII. La empresa operadora no podrá incluir en el contrato de abonado, cláusulas referidas al servicio de roaming internacional. El servicio de roaming internacional deberá ser contratado a través de un mecanismo de contratación específico y distinto al contrato de abonado principal y sus respectivos anexos.

...///

(Subrayado es nuestro)

8. Sobre el particular, 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.

9. Siendo así, cabe precisar que el artículo 120° de la citada norma indica que 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, contratación de ofertas, descuentos y promociones que requieran aceptación previa, contratación de servicios suplementarios o adicionales; y otras prestaciones derivadas de dicha norma, corresponde a la empresa operadora.

10. Del caso en particular, si bien se verifica del Histórico de Pedidos que con fecha 12 de mayo de 2016 EL RECLAMANTE habría solicitado la activación del servicio roaming internacional; al respecto, LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con elevar el mecanismo de contratación del mismo, sobre todo considerando que dada la naturaleza del servicio, LA EMPRESA OPERADORA se encuentra en posibilidad de aportar los medios de prueba que determinen la verdad de los hechos.

11. En consecuencia, este Tribunal concluye que, pese a que LA EMPRESA OPERADORA tiene la carga de la prueba, no obra en el expediente información suficiente que permita concluir que EL RECLAMANTE contrató el servicio roaming y que por tanto LA EMPRESA OPERADORA cuenta con el título para facturar dicho servicio, por lo tanto, corresponde declarar fundado el recurso de apelación.



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0070261-2017/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como: el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL, y modificatorias; el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL; los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, aprobados por la Resolución N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL, la Resolución N° 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL y la Resolución N° 02-2015-LIN-RA/TRASU-OSIPTEL; el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, y el Código Procesal Civil, en lo que fuera aplicable.

**HA RESUELTO:**

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación del Tráfico de Roaming Internacional incluida en el recibo de junio de 2017 y, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente por este Tribunal y que, por lo tanto, a partir de la notificación de la presente resolución, LA EMPRESA OPERADORA debe anular la facturación o devolver al reclamante el importe correspondiente a los conceptos reclamados, según corresponda, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

**Juan Carlos Mejía Cornejo**  
**Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo**  
**de Solución de Reclamos de Usuarios**

GC

**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>).*