



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS  
GUS-TRASU 41

**EXPEDIENTE N° 4856-2009/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION**

**RESOLUCIÓN: 1**

Lima, 24 de noviembre de 2009.

CONCEPTOS RECLAMADOS : Roaming Internacional en el recibo de agosto de 2009  
NUMERO DE RECLAMO : MBF 13 142400 2009  
CICLO DE FACTURACIÓN : 05  
EMPRESA OPERADORA : TELEFÓNICA MÓVILES S.A  
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA : Carta N° TM-F-142400-2009  
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 manifiesta su disconformidad con la facturación de Roaming Internacional en el recibo de agosto de 2009, indicando que en el servicio 104 una asesora le informó que las llamadas internacionales de RPM a RPM eran gratuitas tanto la llamada saliente como la llamada entrante.
2. LA EMPRESA OPERADORA en su resolución declara infundado el reclamo por la facturación de Roaming Internacional en el recibo de agosto de 2009, señalando lo siguiente:
  - (i) El cargo por Roaming Internacional que se visualiza en el recibo de agosto de 2009, corresponde al consumo de voz realizado del 14 de julio de 2009 al 04 de agosto de 2009.
  - (ii) Un requisito para el servicio de Roaming Automático es tener el servicio de larga distancia internacional activado y éste lo está desde el 04 de junio de 2009.
  - (iii) En el detalle de llamadas se observa que todas las llamadas registradas han sido generadas desde el equipo celular sin registrar ninguna inconsistencia.
  - (iv) De dicho detalle se puede verificar que la llamada de mayor duración fue de 37 minutos, lo que demuestra que no hubo problemas para comunicarse.
  - (v) Los consumos fueron facturados de acuerdo con las tarifas vigentes desde el 12 de septiembre de 2004, las cuales fueron publicadas el 10.09.2004 y 24.09.2004 en el Diario Expreso, las mismas que se detallan en la cartilla informativa y en la página web: <http://www.movistar.com.pe>
  - (vi) En el servicio de Roaming se aplican tarifas independientes del plan tarifario, en la cual no existe horario normal ni reducido, que se factura por llamada saliente y por llamada recibida, por SMS saliente y por transmisión de datos de acuerdo a las tarifas vigentes; asimismo, el precio de dicho servicio incluye tres conceptos: tiempo aire, por conexión y tarifa del operador internacional.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 4856-2009/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION**

- (vii) El cobro por consumo de Roaming Internacional se factura dependiendo del envío de la información respectiva por parte de la empresa operadora visitada, dado que ésta debe remitir el detalle correspondiente a fin de facturar el monto por el uso de red.
  - (viii) Toda llamada entrante que se recibe en el extranjero se denomina Call Delivery (entrega de llamada) y es una transferencia que el número celular en Lima, realiza a un número temporal asignado por el operador visitado en la ciudad donde se realiza el Roaming, por lo que el número de teléfono llamante que aparecerá en el detalle siempre será el número de servicio del reclamante.
  - (ix) La información respecto al servicio de Roaming Internacional se encuentra detallada en una cartilla informativa, la misma que está a disposición de todos los clientes en las oficinas comerciales, accediendo al \*611 y en la página web <http://www.movistar.com.pe>, por lo que, puede mantenerse constantemente informado sobre el servicio y sus tarifas.
3. EL RECLAMANTE en su recurso de apelación manifiesta su desacuerdo con la resolución de primera instancia; reiterando que no fue informado que se le cobraría por las llamadas salientes y entrantes de RPM a RPM, dicha información fue brindada por la asesora Cecilia Fiorentini.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos precisa lo siguiente:
- (i) EL RECLAMANTE realiza y recibe llamadas de Roaming Internacional del 14 de julio de 2009 al 04 de agosto de 2009, precisándose las horas y duración de cada una de las llamadas entrantes, según folio 11.
  - (ii) El consumo de llamadas de Roaming es de US \$ 552.26 sin IGTV, tal como se aprecia en el detalle de llamadas de Roaming y el recibo de agosto de 2009.
  - (iii) En la Cartilla Informativa firmada por el representante de la empresa en señal de conformidad, se informó a EL RECLAMANTE sobre las tarifas de Roaming Internacional.
  - (iv) Desde el 23.04.2007 cumplió con publicar en el Sistema de Información y Registro de Tarifas SIRT de Osiptel la información de tarifas de voz del servicio de Roaming Automático Internacional.
  - (v) El servicio de Roaming en el destino en que fue utilizado es un servicio automático, es decir que no es requisito previo para su utilización que el cliente lo solicite, sino que está a su disposición para su uso en tanto cuente con el servicio de larga distancia internacional y salga del país a las ciudades comprendidas en la red automática de los operadores con los que LA EMPRESA OPERADORA ha celebrado un acuerdo comercial, tal como se informó al cliente en la cartilla informativa indicada y en la página web <http://www.movistar.com.pe>.
  - (vi) EL RECLAMANTE contaba con el servicio de LDI durante el periodo reclamado.
5. Antes de entrar al análisis de fondo, es preciso señalar que la pretensión de EL RECLAMANTE no se sustenta en el desconocimiento de la contratación del servicio Roaming Internacional, sino en que no fue informado que se le cobraría por las llamadas entrantes y llamadas salientes de RPM a RPM.
6. De la revisión de la documentación que obra en el expediente, se advierte que EL RECLAMANTE cuenta con el Plan RPM Internacional 65 a, el cual según la consulta



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL



**EXPEDIENTE N° 4856-2009/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION**

efectuado al Sistema de Información y Registro de Tarifas-SIRT, por un cargo fijo de US\$65.00 otorga lo siguiente<sup>1</sup>:

Todo Destino	Minutos libres		RPM
	SMS	N° máximo de destinos	
700	30	330	Ilimitado

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 06 de julio de 2009 al 05 de agosto de 2009.
8. Asimismo, del análisis de la documentación que obra en el expediente, se advierte que en los documentos "Historial de Cortes por Anexos" y "Registro de Reportes" del servicio telefónico, no se registran durante el periodo materia de reclamo, reportes de fallas y/o averías, cortes ni suspensiones que hayan perjudicado la operatividad del servicio.
9. Es pertinente indicar que obra en el expediente el Detalle de voz y sms efectuadas a través del servicio de Roaming Internacional correspondiente al periodo del 06 de julio de 2009 al 05 de agosto de 2009, en el que se registran los números de los servicios telefónicos a los que fueron efectuadas y recibidas las llamadas, la fecha, la hora y la duración de las mismas; acreditándose que el consumo no ha registrado inconsistencias.
10. Al respecto, cabe precisar que el servicio RPM Ilimitado sólo se brinda dentro del área de concesión, es decir del territorio nacional y, asimismo el tráfico que se genere cuando el equipo se encuentra fuera del territorio nacional se facturará siempre como Roaming Internacional.
11. Cabe precisar que el "Roaming Internacional" es aquel servicio mediante el cual, un operador de larga distancia internacional permite que los abonados puedan transitoriamente, efectuar y recibir llamadas telefónicas en área de concesión distinta de aquella en la que son abonados. Cabe precisar que el registro de las llamadas efectuadas mediante el servicio de "Roaming Internacional", dependen del carrier de larga distancia internacional, el cual cuenta con equipos de tasación, especialmente diseñados para esos fines específicos y cuya exactitud se considera mayor a la de un sistema de control que pueda tener EL RECLAMANTE.
12. En tal sentido, del Detalle de voz y sms obrante en el expediente se verifica que las llamadas reclamadas han sido registradas en utilización del Roaming internacional, por lo que el servicio 996159646 no se encontraba en el territorio nacional.
13. De otro lado, el artículo 6° de la norma de Condiciones de Uso de los servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>2</sup> -Condiciones de Uso- establece que toda persona

<sup>1</sup> Según la información registrada en el SIRT el Plan RPM Internacional 65 a, es un plan postpago que después de consumidos los minutos libres que otorga el plan, permite efectuar consumo adicional.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL**EXPEDIENTE N° 4856-2009/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION**

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.

14. 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.

15. Complementariamente, el artículo 98° de las Condiciones de Uso establece que la carga de la prueba respecto a la solicitud y/o aceptación de la persona natural o jurídica respectiva de algún servicio público de telecomunicaciones o modificación de términos o condiciones de dicha contratación, corresponde a la empresa que brinda dicho servicio.

16. Al efecto, el Tribunal considera que a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto por EL RECLAMANTE, es relevante analizar si, en efecto, LA EMPRESA OPERADORA ha cumplido con el requisito establecido en el artículo citado.

17. En el presente caso, LA EMPRESA OPERADORA ha elevado la Cartilla "Información importante sobre su servicio celular" de fecha 13 de marzo de 2006, la cual se encuentra firmada por el representante de la empresa JD Medical Suppliers, el señor Jorge Luis Otayza Rollet., mediante el cual se acredita que LA EMPRESA OPERADORA cumplió con informar debidamente a EL RECLAMANTE sobre el servicio de Roaming Internacional, tal como se indica:

*".../// ROAMING INTERNACIONAL*

*1. Roaming Automático: Se realiza cuando viaja con el mismo número y equipo a las ciudades comprendidas en la red automática de los operadores con los que Telefónica Móviles ha celebrado un acuerdo comercial. (...) El costo de este servicio incluye tres cargas: tiempo aire, por conexión y tarifa del operador internacional las que podrá consultarlas en nuestra pagina web. Se facturará por llamada saliente y por llamada recibida.*

*...///"*

18. Asimismo, en dicha Cartilla se incluye información respecto a los Planes Red Privada Movistar (RPM) y al Límite de Crédito, específicamente se señala:

*".../// LIMITE DE CRÉDITO*

*1. El Límite de Crédito no controla el uso de los siguientes servicios. Roaming Internacional, Internet Móvil (WAP), Transmisión de Datos, Servicios Premium (voz o SMS), mensajes Multimedia (MMS), Movistar Multimedia (descarga y uso de las aplicaciones que se conecten a la red), ni la última llamada en curso al momento de alcanzar el límite de crédito, Mensajes de Texto Internacionales, ni las llamadas a Operadoras Rurales y Satelitales.*

<sup>2</sup> Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS  
GUS-TRASU 13

**EXPEDIENTE N° 4856-2009/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION**

.../"/"


19. En tal sentido, se verifica que EL RECLAMANTE fue debidamente informado de la facturación por concepto de Roaming Internacional.
20. Por tanto, al haber sido elevadas las pruebas que sustentan la decisión de LA EMPRESA OPERADORA, se acreditan que éstas fueron debidamente actuadas, por lo que se justifica declarar **infundado** el recurso.

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 la facturación de Roaming Internacional en el recibo de agosto de 2009 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 y que, por tanto, a partir de la notificación de la presente resolución, tiene plazo para cancelar el monto reclamado hasta el 23 de diciembre de 2009, 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**

GMB/MRG

