

RESOLUCIÓN: 2

EXPEDIENTE N° 03455-2008/TRASU/GUS-RA  
RECURSO DE APELACION

Lima, veinticinco de noviembre del dos mil ocho.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Transmisión de datos incluido en el recibo de septiembre de dos mil ocho.
CICLO DE FACTURACIÓN	: 05
EMPRESA OPERADORA	: TELEFONICA MOVILES S.A.
NUMERO DE RECLAMO	: MOF-345-109646-2008
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: TM-00000122-A-109646-2008
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: <b>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 cargo por transmisión de datos incluida en el recibo de septiembre de dos mil ocho, precisando que si bien accede a Internet desde su servicio telefónico lo realiza sólo durante algunos minutos y en su domicilio, porque cuenta con el servicio de Internet inalámbrico.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia ha denegado el reclamo presentado, sustentando su decisión en que:
  - (i) En el Detalle de Llamadas se verifica que el tráfico facturado fue generado sin registrar ninguna inconsistencia;
  - (ii) Los minutos libres le fueron otorgados de acuerdo al Plan Mundo 700 de \$ 40.99 dólares;
  - (iii) En el Detalle de Transmisión se registra un consumo de 25206.9150 Kb, el cual ha sido facturado de acuerdo a las tarifas vigentes;
  - (iv) No se ha registrado cortes ni reportes de averías que pudiesen afectar el normal funcionamiento del servicio.
3. En su recurso de apelación, EL RECLAMANTE señala: "(...) efectivamente si uso Internet desde el teléfono pero lo hago desde mi domicilio, pues dispongo de Internet inalámbrico (...)".
4. LA EMPRESA OPERADORA en los descargos, indica que es responsabilidad del usuario el manejo y uso del equipo para efectuar consumos.
5. En aplicación del artículo 44° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de

Telecomunicaciones<sup>1</sup> -la Directiva- mediante Resolución N° 01 de fecha 28.10.2008, este Tribunal consideró necesario requerir a LA EMPRESA OPERADORA la siguiente información:

- (i) El modelo y las características del equipo celular adquirido;
- (ii) Las modalidades a través de las cuales se puede acceder a Internet mediante el uso del equipo terminal contratado<sup>2</sup>, así como la forma de facturación y las características de dicho acceso;
- (iii) El documento que acredite la información brindada a EL RECLAMANTE sobre los puntos (i) y (ii).

6. En atención a ello, mediante la carta TM-925-A-0865-08 de fecha 10.11.2008, LA EMPRESA OPERADORA remitió las Especificaciones Técnicas del equipo terminal adquirido por EL RECLAMANTE, sin embargo ha omitido señalar las modalidades a través de las cuales se puede acceder a Internet mediante el uso del equipo terminal contratado, así como la forma de facturación y las características de dicho acceso las modalidades, razón por la cual este Tribunal se encuentra apto para emitir su pronunciamiento sobre el presente recurso de apelación.
7. Antes de entrar al análisis de fondo, es preciso señalar que la pretensión de EL RECLAMANTE no se sustenta en el desconocimiento del consumo de acceso a Internet, sino en el hecho de que éste fue realizado a través de conexiones LAN Inalámbricas.
8. Al respecto, el artículo 6° de la norma de Condiciones de Uso de los servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>3</sup> -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.
9. Del análisis de la documentación que obra en el expediente<sup>4</sup>, específicamente en la "Consulta LOG de ESN" se verifica que el equipo terminal adquirido es el Nokia N95, el que de acuerdo a la información contenida en el documento "Especificaciones Técnicas del equipo terminal", queda acreditado que éste le permite acceder a Internet a través de conexiones LAN Inalámbricas.
10. Sin embargo, LA EMPRESA OPERADORA ha omitido elevar el documento que acredite que informó a EL RECLAMANTE la forma de facturación y las características de las modalidades a través de las cuales se puede acceder a Internet.
11. Conforme a los considerandos precedentes y al no haber sido elevadas pruebas relevantes que sustenten la resolución de primera instancia, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para amparar el recurso interpuesto, debiendo declararlo fundado.

<sup>1</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

<sup>2</sup> Redes telefónicas y Wi Fi

<sup>3</sup> Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

<sup>4</sup> Artículo 20° de la Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



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 **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación del cargo por transmisión de datos incluida en el recibo de septiembre de dos mil ocho y, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente y que, a partir de la notificación de la presente resolución LA EMPRESA OPERADORA debe ajustar la facturación o, de lo contrario, devolver al reclamante el importe correspondiente a dicho concepto, 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*  
**Presidenta de la Sala 2 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios**

GMKB/Ro

