



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS  
GUS-TRASU 37

EXPEDIENTE N° 04400-2009/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 22 de octubre de 2009.

CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Cargo fijo en el recibo de junio de 2009
NUMERO DE RECLAMO	:	55093
CICLO DE FACTURACIÓN	:	28
EMPRESA OPERADORA	:	AMÉRICA MÓVIL PERU S.A.C.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	Carta DAC-COP-R/RPF-4157-09
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 fijo en el recibo de junio de 2009 por el importe de S/.1134.45 sin IGV, indicando que 9 de sus líneas se encontraban bloqueadas por robo.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA, en la resolución de primera instancia ha declarado infundado el referido reclamo, señalando que:
  - (i) El ciclo de facturación corresponde al ciclo 28; es decir, empieza a partir del día 28 de cada mes y termina el 27 del mes siguiente.
  - (ii) En el recibo reclamado se facturó el cargo fijo adelantado de la referida bolsa por el importe de S/. 1680.67 sin IGV y S/. 12.61 sin IGV para cada línea por el servicio de RPM, de forma adelantada, por el período del 28 de junio de 2009 al 27 de julio de 2009; de acuerdo a lo contratado.
  - (iii) La facturación se realizó de forma adelantada de conformidad con la normatividad vigente, debido a que el cargo fijo se factura por adelantado, siendo uno de los términos y condiciones del Acuerdo PCS, que EL RECLAMANTE suscribió al momento de la contratación del servicio.
  - (iv) Al momento de la contratación del servicio, EL RECLAMANTE se obligó a pagar puntualmente a LA EMPRESA OPERADORA por los servicios prestados, facturados de acuerdo a la normativa vigente; siendo ello de conocimiento, prueba de ello lo constituye la firma consignada en señal de aceptación y conformidad al Acuerdo PCS en la cual declaró conocer el detalle de los procedimientos establecidos, así como de las cláusulas generales de contratación; por lo que se colige que tenía conocimiento de cómo sería la facturación.
  - (v) De acuerdo a las características y condiciones propias del Plan Bolsa SLI y en especial de la Bolsa contratada para las líneas, no es necesario que todas las



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 04400-2009/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION**

líneas cuenten con servicio para facturar el cargo fijo correspondiente, sino que basta que una sola línea se encuentre activa para que se facture la integridad del cargo fijo de la bolsa.

- (vi) El ciclo de facturación se cobra por la bolsa contratada en función del tiempo en que efectivamente el servicio estuvo activo, sólo si la totalidad de las líneas que cuenta con el servicio ha estado con servicio suspendido, lo cual no sucedió en el presente caso.
- (vii) Se verificó que las líneas contaron con el servicio activo, es potestad de EL RECLAMANTE la utilización o no del saldo mensual que brinda LA EMPRESA OPERADORA, toda vez que el servicio se encontró a su disposición.
- (viii) La retribución económica no se encuentra sujeta a la decisión personal de cada usuario de utilizar o no el servicio ofrecido.
- (ix) Mientras que EL RECLAMANTE se encuentre en la posibilidad de hacer uso del servicio contratado en el momento que lo desea, corresponde a LA EMPRESA OPERADORA cobrar el cargo fijo por la prestación del servicio, no siendo indispensable a tal efecto que se consuma necesariamente la totalidad de los soles otorgados por la bolsa como saldo en virtud del cargo fijo contratado.
- (x) EL RECLAMANTE se obligó al pago del cargo fijo mensual, el mismo que se encuentra correctamente facturado.

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

- (i) Las líneas 989266952, 989266954, 989266941, 989266942, 989266948, 989266956, 989266958 y 989266953 se encuentran suspendidas por robo; por lo que no se utilizó los soles asignados como cargo fijo a cada número.
- (i) Al momento de la contratación del servicio no se le hizo entrega de una copia del Acuerdo PCS.
- (ii) En el Acuerdo PCS no se encuentra la cláusula que señale que basta que una de las líneas se encuentre activa para que se facture la integridad del cargo fijo de las demás líneas de la bolsa.

4. En los descargos, LA EMPRESA OPERADORA reitera lo señalado en la resolución de primera instancia y, adicionalmente, agrega que:

- (i) EL RECLAMANTE adjunta en el recurso de apelación una parte del Acuerdo PCS suscrito, lo que desvirtúa con ello su aseveración que LA EMPRESA OPERADORA no le hizo entrega del contrato.
- (ii) Es responsabilidad de EL RECLAMANTE la distribución de los soles libres otorgados al Plan Bolsa SLI, ya que asigna los minutos libres a la totalidad de las líneas que la conforman o a algunas de ellas o a una sola línea, hecho que no determina la facturación del cargo fijo correspondiente, toda vez que se facturará por el íntegro del cargo fijo de la bolsa.
- (iii) EL RECLAMANTE conoció que algunas de las líneas que integraban la Bolsa SLI fueron bloqueadas por robo a su solicitud y la reactivación de las mismas era su decisión, de lo que se desprende que tuvo conocimiento del tiempo que duraría el bloqueo de las líneas; por lo que, debió solicitar la redistribución de los soles libres hacía las otras líneas que no fueron bloqueadas.
- (iv) Las características y condiciones de uso de los Planes Bolsa SLI se encuentran publicadas en el Sistema de Información y Registro de Tarifas – SIRT del OSIPTEL.

*añir*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL  
GUS-TRASU  
FOLIOS  
38

**EXPEDIENTE N° 04400-2009/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION**

5. Al respecto, cabe precisar que el artículo 6° de las Condiciones de Uso de los servicios Públicos de Telecomunicaciones -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. De igual manera, dicho artículo establece que:  
“...///  
*La empresa operadora está obligada a brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo sobre:*
- (i) *El servicio ofrecido;*
  - (ii) *Requisitos para acceder al servicio;*
  - (iii) *Características, modalidades, limitaciones y todas las opciones de planes tarifarios;*
  - (iv) *Periodicidad de la facturación;*
  - (v) *Plazo de contratación, causales de resolución anticipada, penalidades, si las hubiera y sus consecuencias o alcances económicos; y,*
  - (vi) *Alcances y uso de los equipos.*
- ...///”
7. 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.
8. Es importante señalar que, el artículo 24° de la norma de 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
9. Complementariamente, el artículo 98° de las Condiciones de Uso, establece 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. 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 los artículos citados.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 04400-2009/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION**

11. Del análisis de la documentación que obra en el expediente, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA ha elevado el Acuerdo para la Prestación del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) Acuerdo N° B01-02-JUL07-0347541 de fecha 28 de enero de 2008 y sus respectivos Anexos, entre ellos el Anexo 1 – Bolsa de minutos/soles 1-B04-06-B-07-142350 de fecha 28 de enero de 2008 debidamente suscritos por la señora Ana Flor Arroyo Azurza identificada con documento de identidad N° 07152661, en el cual figura que contrató para un total de 85 líneas una Bolsa de Minutos por un cargo fijo mensual de S/.2000.00 incl. IGV.
12. Al respecto, este Tribunal aprecia que LA EMPRESA OPERADORA ha omitido elevar el documento que acredite haber informado expresamente al abonado que al suspender no obstante algunas de sus líneas, tenía la obligación de reasignar los soles libres de las líneas suspendidas a sus restantes líneas, y que la facturación del cargo fijo sería en dicho caso por la totalidad de las líneas.
13. Por tanto, 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 declarar **fundado** 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 **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de cargo fijo en el recibo de junio de 2009 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 ajustar la facturación, o en su caso, devolver al reclamante el importe correspondiente a los conceptos reclamados, 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.**

*ubi*



**Galia Mac Kee Briceño**  
**Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo de**  
**Solución de Reclamos de Usuarios**

AFT/MRG