

RESOLUCIÓN: 1

EXPEDIENTE N° 15376-2006/TRASU/GUS-RA
RECURSO DE APELACION

Lima, once enero del dos mil siete

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Facturación de llamadas de larga distancia nacional en el recibo de octubre de dos mil seis.
CICLO DE FACTURACIÓN	: 15
EMPRESA OPERADORA	: TELEFONICA MOVILES S.A.
NUMERO DE RECLAMO	: MBF-31-130272-2006
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta TM-00000122-A-1302727-2006
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 llamadas de larga distancia nacional incluida en el recibo de octubre de dos mil seis, toda vez que refiere que no le habrían informado que no debía anteponer el dígito cero a las llamadas efectuadas a sus números dúos 065-9639409 y 065-9613505.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia ha denegado el reclamo presentado, sustentando su decisión en lo siguiente:
 - (i) El Cliente cuenta con el Plan Tarifario Extremo 925 - Plan Gigante 31, el que por un cargo fijo de \$ 31.00 dólares, le otorga:

Minutos Máximos por tipo de Llamada			Cantidad de Dúos Movistar a nivel nacional	Minutos a Dúo Movistar
Movistar en todo el Perú	Fijos locales	LDI y otros celulares locales (1)		
140	110	70	3	2000

- (ii) Las llamadas de larga distancia nacional han sido realizadas desde el teléfono celular del cliente sin generar inconsistencias;
 - (iii) Se hizo de conocimiento público que las llamadas que se realicen desde un celular de Telefónica Móviles a otro celular de Telefónica Móviles dentro del país tendrán el costo de una llamada local. Para tal efecto, el cliente no deberá marcar el "0" antes del código de la ciudad;
 - (iv) Del Detalle de Llamadas se verifica que se registran llamadas a las que se antepuso el cero;
 - (v) Durante el periodo materia de reclamo, no se registraron averías ni suspensiones.
3. Cabe precisar que, EL RECLAMANTE en el recurso de apelación señala que no se encuentra de acuerdo con la resolución de primera instancia, señalando lo siguiente:

- (i) No se le informó al momento de adquirir el equipo móvil que para efectuar llamadas fuera de su localidad no deberá interponer el dígito "0" antes del código de la ciudad;
- (ii) Tampoco se le brindó información a través de folletos ni en la página web;
- (iii) Al efectuar la afiliación a los números dúos a través del Servicio 123, tampoco se le informó que no debía marcar el "0" antes del código de la ciudad;
- (iv) La publicación efectuada el 01.02.2006, no es una información que se publique constantemente ya que el equipo fue adquirido en octubre de dos mil seis.

4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos, reitera lo señalado en su resolución de primera instancia, adicionalmente señala lo siguiente:

- (i) En la Cartilla Informativa del contrato suscrito con fecha 06.10.2006, se informa que las llamadas que se realicen desde un celular de Telefónica Móviles S.A. a otro celular de Telefónica Móviles S.A. dentro del país, tendrán el costo de una llamada local. Para tal efecto el cliente no deberá marcar el "0" antes del código de la ciudad;
- (ii) En el Detalle de Llamadas correspondiente al periodo del 06.10.2006 al 15.10.2006, se registran las llamadas de larga distancia nacional a su número dúo MOVISTAR en las cuales antepuso el dígito cero; por lo que dicho consumo ha sido facturado como consumos adicionales;
- (iii) Los minutos libres otorgados por el plan Gigante 31 no fueron agotados, por lo que no se generó consumo adicional en dichos destinos.

5. Al respecto, 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 comprendido entre el 16.09.2006 al 15.10.2006.

6. En atención a ello, del análisis de la documentación que obra en el expediente¹, se advierte que en los documentos "Historial de Cortes por Anexo" y "Registro de Reportes" del servicio telefónico, no se registra durante el período materia de reclamo reportes de averías o fallas que hayan perjudicado la operatividad del servicio.

7. De otro lado, en el Detalle de Llamadas se especifican todos los números a los cuales se comunicó EL RECLAMANTE, la fecha, la hora, la frecuencia y la duración de dichas comunicaciones, el cual no registra inconsistencias.

8. En el mismo sentido, se advierte, que EL RECLAMANTE antepuso el dígito "cero" para comunicarse a los servicios reclamados, es el caso de las llamadas efectuadas: (i) El 12.10.2006 a las 15:48:33 horas al servicio telefónico N° 065-9639409; (ii) El 13.10.2006 a las 13:35:19 horas al servicio telefónico N° 065-9639409, entre otros.

9. Por lo que se concluye que para que las llamadas efectuadas desde distintas localidades o celdas diferentes, sean consideradas bajo esta promoción no debieron anteponerse el dígito cero.

10. Asimismo, LA EMPRESA OPERADORA ha cumplido con elevar el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, específicamente la Cartilla Informativa "Información importante sobre su celular", en donde se verifica que se cumplió con informar debidamente a EL RECLAMANTE sobre las llamadas de Cobertura Nacional Automática, tal como se indica:

¹ Artículo 20° de la Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

BA

“...//”

COBERTURA NACIONAL AUTOMÁTICA

Las llamadas que se realicen desde un celular de Telefónica Móviles a otro celular de Telefónica Móviles a nivel nacional tendrán la misma tarifa que una llamada local Móvil de acuerdo a su plan tarifario, es decir, no se cobra la tarifa de Larga Distancia Nacional. Para tal efecto, no deberá marcar el número “0” antes del código de la ciudad. Si las llamadas son realizadas marcando el 0 delante serán consideradas como llamadas de Larga Distancia. Esta promoción puede variar según lo establecido en el Reglamento General de Tarifas.

La Cobertura Nacional Automática se habilita cuando utiliza su celular fuera del Área Extendida Móvil (ver Tarifas Dúos) a la que pertenece y se le cobrará la conexión de las llamadas que realice (Cobertura Nacional Saliente – CONS) de US \$0.45 ó S/.1.53 (*) inc. IGV.

Todas las llamadas que reciba cuando se encuentre de viaje dentro del Perú no se le cobrarán.

...//”

11. Cabe precisar que, en el Anexo 1 del Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, el cual se encuentra firmado por el señor José Manuel Velásquez Sánchez identificado con documento de identidad N° 09863754, se indica: “Declaro que me ha sido entregado y he revisado el documento que contiene: (i) El Contrato de prestación de Servicios de Telecomunicaciones; (ii) Las Condiciones de Uso aprobadas por Osiptel; (iii) La cartilla Informativa; y (iv) El manual del Equipo (en caso de venta de equipo), encontrándome conforme con el contenido de la referida documentación”.
12. De otro lado, es preciso que señalar que en el Reglamento General de Tarifas vigente², se establece que: “Las empresas operadoras deben comunicar a OSIPTEL y poner a disposición del público en general las tarifas que establezcan para los servicios públicos de telecomunicaciones que prestan y sus respectivas modificaciones, incluyendo las tarifas correspondientes a los planes tarifarios, ofertas, descuentos y promociones, así como las tarifas que se deriven de contratos suscritos en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado. (...)”
13. Asimismo, la citada norma señala que para el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo anterior, LA EMPRESA OPERADORA deberá registrar la información a través del Sistema de Información y Registro de Tarifas-SIRT.
14. Cabe precisar que el objetivo de esta disposición es garantizar un mecanismo a través del cual los usuarios puedan recibir de LA EMPRESA OPERADORA la información necesaria que les permita tomar sus decisiones o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación o utilización del servicio.
15. En atención a ello, de la consulta efectuada al Sistema de Información y Registro de Tarifas-SIRT, LA EMPRESA OPERADORA cumplió con la obligación de registrar y poner a disposición del público en general la información acerca de que las llamadas que se realicen desde un celular de Telefónica Móviles a otro celular de Telefónica Móviles a nivel nacional tendrán la misma tarifa que una llamada local Móvil siempre que no se digite el “0” antes del código de la ciudad.
16. Por otra parte, es importante precisar que el uso del equipo celular es de responsabilidad del abonado, por lo que los consumos que se generen desde su servicio deberán ser asumidos por éste.

² Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

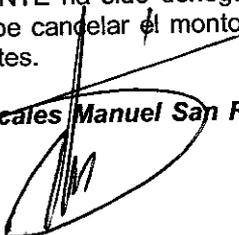
17. Por tanto, al haber sido elevadas las pruebas que sustentan la decisión de LA EMPRESA OPERADORA, se acreditan que éstas fueron debidamente actuadas, por lo que se justifica haber declarado infundado el recurso. SB

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 para los procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL 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, así como la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley 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 llamadas de larga distancia nacional incluida en el recibo de octubre de dos mil seis y, en consecuencia, **CONFIRMAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido denegada y que, por tanto, a partir de la notificación de la presente resolución, debe cancelar el monto reclamado, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Manuel San Román Benavente, Galia Mac Kee Briceño y Agnes Franco Temple.


Manuel San Román Benavente
Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo de
Solución de Reclamos de Usuarios

AFT/Ro