



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 02970-2011/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN**

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 23 de junio de 2011.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Consumo Roaming Internacional y cargo Roaming Blackberry incluidos en los recibos de enero y febrero de dos mil once.
NUMERO DE RECLAMO	: 62907
CICLO DE FACTURACIÓN	: 20
EMPRESA OPERADORA	: AMÉRICA MÓVIL PERU S.A.C.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: DAC-COP-R/MBP-099-11
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: FUNDADO

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 cuestiona la facturación ascendente a S/. 1101.85 (sin IGV) por concepto del consumo Roaming Internacional y cargo Roaming Blackberry que ha sido incluida en los recibos de enero y febrero de dos mil once, precisando que no se le brindó la información sobre dicho servicio.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia ha denegado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) El servicio Roaming Internacional es una facilidad adicional al servicio de comunicaciones personales con el que se cuenta desde el momento de la activación, información que se encuentra en el Acuerdo para la Prestación del Servicio Público de Comunicaciones, por lo que se factura como consumo adicional.
 - (ii) Las comunicaciones generadas fuera del país utilizan redes de otros operadores a quienes existe la obligación de retribuir por los servicios prestados, siendo la tarifa cobrada la que determina cada operador extranjero.
 - (iii) La información sobre el servicio Roaming Internacional puede ser consultada a través de la página web www.claro.com.pe, el servicio de Atención al Cliente - 123-, y en los recibos donde se indica: "los clientes postpago de CLARO cuentan con el servicio de Roaming Activo. Consulte las tarifas según el destino a través de nuestro servicio de atención al cliente o en www.claro.com.pe"
 - (iv) El servicio fue brindado a través del operador I.C.E./ Costa Ri quien ha enviado el reporte de comunicaciones realizadas en su red;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 02970-2011/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN**

- (v) La tecnología GSM ofrece la máxima seguridad en las comunicaciones, evitando la aparición de llamadas fantasmas.
 - (vi) Durante el reclamado el servicio no presentó suspensiones ni averías que pudieran haber alterado su normal funcionamiento.
 - (vii) EL RECLAMANTE no ha desconocido haber efectuado los consumos.
3. EL RECLAMANTE interpone recurso de apelación y, precisa que en su contrato no se indica que el servicio Roaming está activo y, que además cuando, hace un año, llamó al Servicio de Atención al Cliente se le indicó que el servicio no estaba activo y que para activarlo debía solicitarlo.
4. LA EMPRESA OPERADORA en los descargos elevados, señala lo siguiente:
- (i) El servicio se encuentra activo desde el 28.04.2009, fecha en que se suscribió el Acuerdo PCS;
 - (ii) EL RECLAMANTE cuenta con el plan Combo Blackberry Amigos desde el 19.05.2010, el cual le otorga:

78	Minutos para llamadas a cualquier destino
40	SMS
05	MMS
1MB	Navegación por internet vía APN claro.pe
Ilimitado	Navegación por internet vía el APN Blackberry.net.

5. Al respecto, el Código de Protección y Defensa del Consumidor¹ —en adelante, el Código de Consumo- en el literal b del artículo 1º establece que a efecto de que el consumidor tome una decisión o realice una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicio, es su derecho el acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible.
6. En esa línea, el artículo 6º de la norma Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones² -en adelante, las Condiciones de Uso- ha establecido que toda persona tiene derecho a recibir la información necesaria para:
- (i) Tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones;
 - (ii) Efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.
7. Asimismo, en las Condiciones de Uso se precisa 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, entre otros temas, sobre:
- (i) El servicio ofrecido;
 - (ii) Las diversas opciones de planes tarifarios;
 - (iii) Las características, modalidades y limitaciones del servicio ofrecido.

¹ Aprobado mediante Ley N° 29571 publicada en el diario El Peruano el 02 de septiembre de 2010.

² Aprobado 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

**EXPEDIENTE N° 02970-2011/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN**

8. Sobre el particular, es importante señalar que en una relación de consumo, no necesariamente el abonado y/o usuario tiene a su disposición la información necesaria que le permita adoptar las decisiones más convenientes, pudiendo llegar a generarse consumos que eleven su facturación.
9. En efecto, la desigualdad de información genera problemas de información en sí misma y problemas de idoneidad, los cuales pueden ser considerados como las dos caras de la misma moneda, ya que la idoneidad es la falta de coincidencia entre lo que el usuario espera y lo que realmente recibe. Pero, a su vez, lo que el usuario espera depende de la cantidad y calidad de información que ha recibido.
10. Por ello, la EMPRESA OPERADORA al ser quien cuenta con la fuente de información sobre las características de los servicios que comercializan en el mercado, tiene la obligación de poner a disposición de los usuarios la información mínima de los servicios, para que éstos se encuentren en capacidad de comparar las características y, finalmente, elegir. Puesto de otro modo, la relevancia de la información se determina por el hecho que su omisión hubiera cambiado la decisión del consumidor en su adquisición.
11. En esa línea argumental, la Resolución N° 102-97-TDC de fecha 16 de abril de 1997³, fundamenta de manera suficiente el criterio de asimetría de la información, el cual citamos a continuación:

“Como ha señalado la Sala en anteriores oportunidades, la protección al consumidor se basa en la asimetría de información existente entre los proveedores y consumidores. Los problemas que esta legislación especial pretende enfrentar parten de la premisa que una categoría de agentes económicos –los proveedores- se encuentran en una posición ventajosa frente a la otra –los consumidores o usuarios- como resultado de su capacidad para adquirir y procesar información, consecuencia de su experiencia en el mercado y su situación frente al proceso productivo. Quien conduce un proceso productivo y/o de comercialización de bienes y servicios cuenta con la posibilidad de adquirir y utilizar de mejor manera información relevante y con ello, eventualmente, obtener una ventaja que podría ser utilizada en contravención a la Ley. Esto no implica que toda la asimetría de información deba ser corregida por la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI. De hecho, si el mercado funciona adecuadamente, éste puede generar la suficiente cantidad de información relevante para que los agentes económicos tomen decisiones racionales y adecuadamente informadas, sin que sea necesario que desarrollen una capacidad de manejo de información similar a la de los proveedores”.

12. Teniendo en cuenta lo señalado, corresponde regular los mecanismos de transmisión y el tipo de información que se brinda a los usuarios, a fin de evitar la asimetría de la información existente en este sistema contractual.
13. Acorde con lo que señala la Doctrina, los principales causas o las formas en que se proporciona la información al abonado y/o usuario son:
 - (i) La publicidad (en sus diversas formas)⁴;
 - (ii) Las cláusulas en los contratos;

³ Expediente N° 327-96-C.P.C.

⁴ La publicación de las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones se rige por lo dispuesto en el Reglamento General de Tarifas aprobado mediante Resolución N° 060-2000-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 02970-2011/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN**

(iii) Las comunicaciones posteriores a la contratación, entre otros.

14. En ese sentido, resulta relevante señalar que el mecanismo de contratación es uno de los documentos que acreditaría el cumplimiento de la obligación de informar y, además que la información fue brindada de manera clara, veraz, detallada y precisa. Dicho mecanismo deberá estar debidamente suscrito por las partes cuando se trate de un documento escrito, o constar la aceptación expresa en caso de ser un audio o video, entre otros; debiendo además, cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 96° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones⁵.
15. En este caso en particular, LA EMPRESA OPERADORA ha señalado que en el mecanismo de contratación se informó al abonado que el servicio contratado incluye diversos servicios pre activados tales como el Roaming Internacional, lo cual es cuestionado por EL RECLAMANTE quien ha señalado que en su contrato no se registra dicha información.
16. Teniendo en cuenta lo señalado, en el análisis del Acuerdo para la Prestación del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) Post Pago y los respectivos Anexos obrantes a fojas 28 a 47, se advierte que a fojas 29 se indica lo siguiente:
- “SEGUNDO: CONDICIONES APLICABLES A LA PRESTACION DEL SERVICIO
(...)
2. El servicio contratado mediante el presente Acuerdo incluye diversos servicios preactivados tales como roaming internacional, servicios multimedia de mensajería, Clarodata, GPRS, entre otros, y dependiendo del terminal, lo cual EL CLIENTE declara conocer y aceptar”.*
17. Sin embargo, este Tribunal advierte que dichos documentos no permiten crear certeza sobre el cumplimiento de LA EMPRESA OPERADORA en informar al abonado respecto a que el servicio Roaming Internacional se encontraba pre activado, toda vez que si bien el Anexo 1 - del Acuerdo para la Prestación del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) Post Pago N° C01-07-FEB081810350 de fecha 28 de agosto de 2009, se encuentra debidamente suscrito por el señor Yoseph Escobedo Pradinett identificado con documento de identidad N° 41253187, los documentos obrantes a fojas 29 a 47 no se encuentran firmados y tampoco se consigna el número del Acuerdo al que pertenecen, sobre todo considerando el Anexo 3 – Combo Blackberry tiene como fecha de suscripción el día 13 de mayo de 2010.
18. En ese sentido, acorde con lo dispuesto en los artículos 24° y 99° de las Condiciones de Uso, al no haber acreditado LA EMPRESA OPERADORA que al momento de la contratación del servicio telefónico N° 99188-3930 informó al abonado que el servicio Roaming Internacional se encuentra preactivado y/o que posteriormente éste haya sido contratado, no está facultada a efectuar cobro alguno por el mismo.
19. Por lo tanto, conforme a los considerandos precedentes y al no haber sido elevadas pruebas relevantes que sustenten la resolución de primera instancia, este Tribunal

⁵ 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

**EXPEDIENTE N° 02970-2011/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN**

considera que hay suficientes fundamentos para amparar el recurso interpuesto, debiendo declararlo fundado.

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 ascendente a S/. 1101.85 (sin IGV) por concepto del consumo Roaming Internacional y cargo Roaming Blackberry que ha sido incluida en los recibos de enero y febrero de dos mil once 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, Carlos Augusto Echaiz Rodas y María Luisa Egúsquiza Mori.


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

GMKB/Ro

