



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0057842-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 19 de junio del 2018

RECLAMANTE	:	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
SERVICIO	:	XXXXXXXXXXXX
CONCEPTO RECLAMADO	:	Facturación de Tráfico de Roaming Internacional (llamadas, SMS e internet) en el recibo de abril de 2017.
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	17381745
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/DNC-246722-17
RESOLUCIÓN FINAL DEL TRIBUNAL	:	FUNDADO

VISTO: El recurso de apelación 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:

- En el presente caso, EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la facturación de Tráfico de Roaming Internacional (llamadas, SMS e internet) en el recibo de abril de 2017, indicando que adquirió un paquete de 5 días por S/.30.00, el cual, según le informaron, era limitado, motivo por el que aceptó la contratación del mismo.
- Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - De acuerdo al Histórico de Suspensiones, Cortes y Reconexiones, el servicio no presentó ningún bloqueo que haya alterado su correcto funcionamiento.
 - Mediante el documento Histórico de Pedidos se validó que con fecha 28.03.2017 EL RECLAMANTE solicitó la activación del Plan RRC 10 MB.
 - Con fecha 27.03.2017 se validó que EL RECLAMANTE solicitó la activación del servicio de Roaming Internacional, con lo cual tenía conocimiento de que el servicio se encontraba activo.
 - Se verifica en el Detalle de Consumos que durante el período cuestionado la línea ha generado consumos por Roaming Internacional a través del operador AT&T/USA. En ese sentido, las llamadas, mensajes de texto y descargas de kbps se cotizan según las tarifas de Roaming que ellos hacen pagar.
- EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación el día 15 de junio de 2017.
- LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos reiteró lo expuesto en la resolución de primera instancia.
- Al respecto, resulta pertinente indicar que el "Roaming Internacional" es aquel servicio mediante el cual, un operador de larga distancia internacional permite que los abonados puedan transitoriamente, efectuar, recibir llamadas telefónicas, enviar mensajes de texto y navegar o descargar datos por internet en área de concesión distinta de aquella en la que son abonados.
- En tal caso, el artículo 21°-A del T.U.O de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones- en adelante, el T.U.O- establece que:



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU	
----------	--

EXPEDIENTE N° 0057642-2017/TRASU/ST-RA
 RECURSO DE APELACIÓN
 RESOLUCIÓN FINAL

///...

Quando el abonado solicita la activación del servicio, la empresa operadora deberá informarle respecto a su derecho a elegir el plazo de duración de dicha activación. En estos casos, la empresa operadora deberá indicar al abonado en forma expresa, las siguientes opciones: (i) activación por el plazo que éste señale, y (ii) activación a plazo indeterminado.

...///

7. Asimismo, el artículo citado precedentemente refiere que cuando el abonado solicite la activación del servicio de Roaming Internacional, se le debe informar sobre: (i) Las condiciones de contratación y de uso del servicio de roaming Internacional (...), (ii) Las tarifas aplicables, para la prestación del servicio por voz, mensajería y/o datos, para los destinos frecuentes y, de ser el caso, para las zonas de frontera.
8. Además, el artículo 21-A del T.U.O prescribe que: *"La carga de la prueba respecto a la entrega de la información que se le brinda al abonado, corresponde a la empresa operadora. Cuando la contratación se realice en forma presencial, la información a que se refiere el párrafo precedente, deberá ser entregada en documento impreso y en forma inmediata. En los casos en que la solicitud del servicio no se realice de manera presencial, la empresa operadora deberá entregar la referida documentación dentro de los dos (2) días hábiles posteriores de efectuada la solicitud, a una cuenta de correo electrónico proporcionado por el abonado, salvo que este solicite expresamente que la entrega se realice mediante documento impreso, en cuyo caso la empresa operadora deberá hacer la entrega efectiva dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la referida solicitud.*
9. En el presente caso, EL RECLAMANTE cuestiona la Información brindada respecto del paquete de Roaming Internacional de S/30.00, por lo que LA EMPRESA OPERADORA debe acreditar cual fue la Información brindada respecto de las características, condiciones, restricciones, periodo de vigencia y tarifas aplicables del paquete de S/30.00.
10. De la revisión del documento denominado "Histórico de pedidos" se advierte que con fecha 28 de marzo de 2017 EL RECLAMANTE solicitó mediante vía telefónica la activación del paquete RRC 10 MB, por lo que LA EMPRESA OPERADORA debió elevar el audio de dicha comunicación, a fin de verificar la información brindada al RECLAMANTE.
11. Sin embargo, LA EMPRESA OPERADORA ha omitido remitir el audio de la comunicación de activación del paquete RRC 10 MB, por lo que no es posible determinar cuál fue la Información recibida por EL RECLAMANTE, en especial, sobre si dicho paquete era ilimitado y una vez agotado los beneficios ofrecidos no le permitía seguir generando consumo de Roaming Internacional, tal y como afirma EL RECLAMANTE.
12. Aunado a ello, es preciso informar que este Tribunal ha accedido al Sistema de Consultas de Tarifas (SIRT), en el cual se advierte que el paquete RRC 10 MB no permite realizar consumos adicionales una vez agotado el saldo que otorga, tal y como se aprecia en el siguiente Imagen:





PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0057642-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

Table with columns: ZONA/TARIFA, PAQUETE, MB, SMS, CARGO Fijo Mensual. Includes rows for Zona Clave y Zona Clave Lateral and Aéreo.

13. En tal sentido, debido a que LA EMPRESA OPERADORA no ha desestimado lo afirmado por EL RECLAMANTE, corresponde declarar fundado el recurso de apelación interpuesto.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como: el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL, y modificatorias; el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL; los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, aprobados por la Resolución N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL, la Resolución N° 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL y la Resolución N° 02-2015-LIN-RA/TRASU-OSIPTEL; el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, 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 Tráfico de Roaming Internacional (llamadas, SMS e internet) en el recibo de abril de 2017; 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 anular la facturación o devolver al reclamante el importe correspondiente a los conceptos reclamados, según corresponda, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Handwritten signature of Ignacio Basombrio Zender

Ignacio Basombrio Zender
Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

YC

