



RESOLUCIÓN: 1

EXPEDIENTE Nº 01279-2008/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION

Lima, diecisiete de abril del dos mil ocho.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Facturación de llamadas por roaming internacional en el recibo de enero del dos mil ocho.
NUMERO DE RECLAMO	: 47993
CICLO DE FACTURACIÓN	: 28
EMPRESA OPERADORA	: AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta DOSA/COP-JGA-R-0398-08
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 cuestiona la facturación por roaming internacional incluida en el recibo de enero del dos mil ocho, toda vez que señala que el Acuerdo para la prestación del Servicio Público de Comunicaciones Personales (PCS) no establece en forma clara que el servicio contratado de "roaming Internacional" tenga un costo adicional al plan adquirido.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declara infundado el reclamo, sustentado su decisión en los siguientes fundamentos:
 - i. Del Detalle de Llamadas se desprende que su servicio se ha brindado de manera efectiva, verificándose que el tráfico cursado se ha realizado con total normalidad y continuidad.
 - ii. EL RECLAMANTE no desconoce haber utilizado el servicio de roaming internacional, sino que no se encuentra conforme ya que indica que en el acuerdo suscrito no se especifica que el servicio de roaming internacional tenga un costo adicional al paquete adquirido, en tal sentido es preciso indicar lo siguiente:
 - a. Que en el Acuerdo para la prestación de Servicios PCS Nº 1-B01-12B070253202, suscrito el veintiséis de setiembre del dos mil siete, se establece en el numeral 1, de la cláusula SEGUNDA: Condiciones Aplicables a la prestación del servicio que: "El servicio contratado mediante el presente acuerdo, incluye diversos servicios preactivados tales como Roaming Internacional, servicios multimedia de mensajería, Clarodata, entre otros, dependiendo del terminal, lo cual EL CLIENTE declara conocer y aceptar", por lo que se advierte que EL RECLAMANTE tenía conocimiento que el servicio de roaming Internacional se encontraba preactivado, siendo pertinente indicar que conforme lo establece el numeral 9, de la Cláusula TERCERA del referido acuerdo: "El acceso o uso de parte de el cliente de cualquiera de los servicios

80 V

VC
GUA



descritos en el numeral 2 de la cláusula segunda importará la facturación respectiva por el usuario".

- b. En ese sentido, desde la contratación del servicio, se le informó a EL RECLAMANTE que el saldo de su cargo fijo no incluía llamadas o consumos por concepto de roaming internacional.
 - c. Es preciso informar a EL RECLAMANTE que el servicio de roaming internacional, permite al usuario utilizar las redes de otro operador u operadores con lo que se tiene convenio de roaming; en ese sentido sus llamadas y mensajes de texto se cotizan según las tarifas de Roaming que ellos hacen llegar.
- iii. Al contar con el servicio de roaming internacional activo este sólo genera costo cuando se utiliza el servicio celular en el extranjero.
 - iv. Durante el periodo de reclamo no se presentaron suspensiones ni averías que pudieran afectar el normal funcionamiento de la línea. Asimismo, del Detalle de Llamadas se aprecia que las comunicaciones de tráfico de Roaming internacional, se realizaron con total normalidad desde los números 99460-1835 y 9946-01852; siendo dichas comunicaciones debidamente detalladas en el recibo de servicio, en el que adicionalmente se señala si dicha llamada corresponde a una llamada saliente, entrante o mensaje de texto enviado o recibido o GPRS.
 - v. En el recibo y en el detalle de llamadas se verifica que el servicio fue brindado por Claro a través de el operador Porta/Ecuador, VoiceStream/USA y Singular Ge/USA con el cual Claro tiene convenio de roaming que permite al usuario utilizar las redes de otro operador.
 - vi. En la página web de Claro: www.claro.com.pe se detallan las características del servicio, así como las tarifas y costos del mismo, por lo que la información estuvo disponible para su consulta.
 - vii. EL RECLAMANTE, se encuentra en la obligación de pagar por las llamadas entrantes y salientes, mensajes de texto y GPRS, mientras estuvo haciendo uso del servicio de roaming internacional, según establece el numeral 1, de la cláusula TERCERA del Acuerdo PCS.
3. Cabe precisar que, EL RECLAMANTE en su recurso de apelación reitera lo señalado en su reclamo y agrega que en el Acuerdo para la Prestación del Servicio Público de Comunicaciones Personales tampoco se señala cual sería el costo por minuto en caso de activarse el roaming, de allí que no haya sustento para el cobro del recibo.
 4. LA EMPRESA OPERADORA reitera en sus descargos lo señalado en su resolución de primera instancia y agrega que:
 - i. Del Detalle de llamadas correspondiente al periodo reclamado del veintiocho de diciembre del dos mil siete al veintisiete de enero del dos mil ocho, todas las comunicaciones efectuadas se realizaron con total normalidad, apreciándose que existe un tráfico fluido y continuo de llamadas.
 - ii. En dicho detalle de llamadas consta la contabilidad desagregada y exacta de todos los tipos de servicios contratados, lo que otorga certeza a consumo realizado.
 - iii. El Tribunal considera que la prueba de la existencia de una condición distinta a la normalmente previsible por un consumidor razonable dadas las circunstancias, corresponde al beneficiario de dicha condición en la relación contractual.

5. Antes de hacer el análisis de fondo, cabe señalar que EL RECLAMANTE cuestiona la facturación de roaming internacional, toda vez que alega que en el Acuerdo suscrito con LA EMPRESA OPERADORA no se establece que dicho servicio tenga un costo adicional.
6. De acuerdo con lo establecido en el artículo 98° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias), la carga de la prueba respecto a la solicitud y/o aceptación de la persona natural o jurídica respectiva de algún servicio público de telecomunicaciones o modificación de términos o condiciones de dicha contratación, corresponde a la empresa que brinda dicho servicio.
7. Al respecto, obra en el expediente de fojas 39 a 53 el Acuerdo para la Prestación del Servicio Público de Comunicaciones Personales y su Anexo 1 de fecha veintiséis de septiembre del dos mil siete, debidamente firmado por el señor Demetrio Luque Quispe - Gerente General de la empresa Minera Luque S.A., en el cual se especifica en el numeral 2 de la SEGUNDA cláusula (...) 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 (...). Asimismo, en el numeral 9 de la TERCERA cláusula se señala (...) 9.- El acceso o uso por parte de EL CLIENTE de cualquiera de los servicios descritos en el numeral 2 de la cláusula segunda importará la facturación respectiva por el consumo realizado.
8. En ese sentido, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA informó debidamente a EL RECLAMANTE sobre las características y condiciones del servicio de roaming internacional. Por consiguiente, se puede colegir que el consumo del servicio de roaming internacional se encuentra debidamente facturado como consumo adicional por LA EMPRESA OPERADORA, contando con un mecanismo válido para ello.
9. De conformidad con el Detalle de Llamadas del N° 94601835 por el periodo del veintiocho de diciembre del dos mil siete al veintisiete de enero del dos mil ocho que obra de fojas 26 a 30, se verifica que EL RECLAMANTE ha efectuado llamadas de Roaming Internacional por el importe de US \$975.1 (sin IGV). Asimismo, del Detalle de Llamadas del N° 9946-01852 obrante de fojas 31 a 36 por el periodo de veintiséis de diciembre del dos mil siete al veinticuatro de enero del dos mil ocho, se advierte que EL RECLAMANTE efectuó llamadas de roaming internacional por el importe de US \$18,700.58 (sin IGV).
10. Cabe indicar que de dichos Detalle de Llamadas que registran el consumo efectuado por EL RECLAMANTE en el periodo de reclamo, en el que se precisa el número llamado, la fecha, la hora, la duración de las llamadas, el mismo que es producto directo de la información que es almacenada en los sistemas de tasación y facturación de LA EMPRESA OPERADORA que brinda el servicio a EL RECLAMANTE se aprecia que existe coincidencia entre el consumo registrado y el consumo facturado en el período reclamado, por lo que se puede concluir que no se habrían producido problemas o errores en la facturación de las llamadas impugnadas.

11. 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.

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 **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de llamadas y roaming internacional incluida en el recibo de enero del dos mil ocho 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 Galia Mac Kee Briceño, Agnes Franco Temple y Eduardo Díaz Calderón.



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

GMKB/GL/Cc

