



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
GUS-TRASU 31

EXPEDIENTE N° 699-2010/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 25 de marzo de 2010.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Facturación de consumo adicional (SMS Suscripción Diaria TIMWE) en el recibo de diciembre de 2009
NUMERO DE RECLAMO	: MBF-203-10577-2010
CICLO DE FACTURACIÓN	: 23
EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA MÓVILES S.A
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta N° TM-F-10577-2010
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 manifiesta su disconformidad con la facturación de consumo adicional (SMS Suscripción Diaria TIMWE) en el recibo de diciembre de 2009, indicando que nunca solicitó la afiliación al referido servicio. Asimismo, solicita la desafiliación del mismo.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA, en la resolución de primera instancia ha declarado infundado el reclamo, señalando que:
 - (i) Se verificó en el Histórico de Averías que el servicio no presentó reporte de avería alguno que pudiese afectar el correcto funcionamiento del mismo.
 - (ii) Se verificó en el Histórico de Cortes que no se registra corte alguno en el servicio que pudiese afectar el correcto funcionamiento del mismo.
 - (iii) El cobro por adicionales facturado en el recibo de diciembre de 2009 corresponde al servicio de SMS Premium Suscripción Diaria TIMWE, el cual, de acuerdo a lo verificado en el Detalle de Mensajes Premium, presenta un consumo de 14 mensajes de texto Premium al número 100040, con un costo de \$ 0.81 por mensaje de texto enviado inc. IGV.
 - (iv) Se ha solicitado la desafiliación del servicio al SMS Premium Suscripción Diaria TIMWE.
3. En el recurso de apelación, EL RECLAMANTE reitera lo manifestado en el reclamo y adicionalmente señala que no pudo haber generado el consumo cuestionado ya que su equipo celular sólo tiene funciones básicas y, además, se encuentra averiado.
4. En los descargos LA EMPRESA OPERADORA reitera lo señalado en la resolución de primera instancia y adicionalmente indica lo siguiente:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 699-2010/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION**

- (i) Para el envío de SMS Interactivos sólo se necesita tener activo el servicio de mensajes de texto, contando EL RECLAMANTE con dicho servicio desde el 04.08.2007.
- (ii) Mediante publicación realizada desde el 6 de julio 2006 en el Sistema de Información y Registro de Tarifas – SIRT de Osiptel, se informó que el servicio de límite de crédito no controla el consumo de los siguientes servicios, los cuales se facturan como cargo adicional al cargo fijo:
 - Roaming Internacional
 - Internet Móvil (Wap)
 - Transmisión de datos
 - Servicios Premium (voz y mensajes de texto)
 - Mensajes multimedia (MMS)
 - Movistar Multimedia (descarga y uso de aplicativos que se conecten a la red)
 - Mensajes de texto internacionales
 - Llamadas a operadoras rurales y satelitales
 - Llamadas en horario reducido en planes con franja horaria.
 - La última llamada en curso al momento de alcanzar el límite de crédito.
- (iii) El manejo y uso del equipo para efectuar consumos es de responsabilidad de EL RECLAMANTE.

5. Sobre el particular, antes de entrar al análisis del caso, conviene indicar que en la carta remitida por LA EMPRESA OPERADORA en respuesta a lo solicitado mediante Resolución N° 1 de fecha 11 de diciembre de 2009, emitida en el Expediente N° 5253-2009/TRASU/GUS/RA, ésta precisa que hay dos tipos de servicios Premium: i) A demanda (se le da cada vez que el cliente lo solicita, la marcación al número corresponde a la contratación); y ii) A suscripción (el cliente debe solicitar la suscripción enviando mensaje al número corto, el envío del SMS corresponde a la contratación, asimismo para desuscribirse debe enviar un SMS al número corto).
6. En el presente caso, se advierte que el consumo adicional reclamado corresponde al servicio de SMS Premium – Suscripción Diaria TIMWE.
7. Al respecto, de acuerdo al artículo 96° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones^[1] -Condiciones de Uso- se consideran como mecanismos de contratación a cualquier documento que permita la certeza de la solicitud o aceptación de los actos a los que se refiere el artículo precedente, y particularmente a los siguientes:
- (i) Cualquier documento escrito;
 - (ii) Reproducción de audio o video;
 - (iii) Medios informáticos, que incluyan la utilización de contraseña o claves secretas que la empresa operadora le hubiere proporcionado previamente al abonado; o
 - (iv) Marcación para aquellos servicios cuya tarificación sólo se encuentre sujeta al consumo efectivamente realizado.
8. Asimismo, 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,

^[1] Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL
GUS-TRASU

LIOS

32

**EXPEDIENTE N° 699-2010/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION**

contratación de servicios suplementarios o adicionales, y otras prestaciones derivadas de dicha norma, corresponde a la empresa operadora.

9. Es preciso indicar que del documento "Reporte Consulta Llamadas SVA" se advierte que EL RECLAMANTE recibió mensajes del número corto 100040 desde el 24 de noviembre de 2009 al 08 de diciembre de 2009.
10. Sin embargo, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con elevar el mecanismo de contratación pertinente que acredite que EL RECLAMANTE se suscribió al servicio de SMS Premium Suscripción Diaria TIMWE.
11. En este sentido, este Tribunal considera que no obran en el expediente medios probatorios suficientes a partir de los cuales se pueda acreditar que el servicio SMS Premium Suscripción Diaria TIMWE fue contratado por EL RECLAMANTE.
12. Conforme a los considerandos precedentes, y al no haber sido elevadas las pruebas relevantes que sustenten la resolución de primera instancia, corresponde declarar **fundado** el presente 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 consumo adicional (SMS Suscripción Diaria TIMWE) en el recibo de diciembre 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.

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

GMB/MRG