

RESOLUCIÓN: 2

EXPEDIENTE N° 02562-2008/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION

Lima, cuatro de septiembre del dos mil ocho.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Facturación de Claroservicios incluida en el recibo con fecha de emisión 12.05.2008 (N° T001-14296108).
CICLO DE FACTURACIÓN	: 12
EMPRESA OPERADORA	: AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
NUMERO DE RECLAMO	: 48986
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta SDAC-COP-REPB-1560-08
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: INFUNDADO

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:

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifiesta su disconformidad con la facturación de Claroservicios incluido en el recibo con fecha de emisión 12.05.2008 (N° T001-14296108), señalando que no cuenta con el servicio de Internet. Asimismo, solicita la cancelación de este servicio.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia declara infundado el reclamo presentado señalando lo siguiente:
 - (i) El 26-04-2008 EL RECLAMANTE suscribió el Acuerdo de Adicionales /reposición/detalle de servicios N° C01-07-FEB081728638, mediante el cual solicitó una línea dentro del Plan Exacto C con paquetes GPRS (Internet Móvil 100 MB / 1MB = 1024 Kbps), sin control de consumo y un pack tarjeta PC Card DG-86.
 - (ii) El Plan Exacto no cuenta con un cargo fijo mensual, por lo que se cobra el tráfico consumido; asimismo, a través de la tarjeta PC Card se accede al servicio de transmisión de datos (Internet Móvil 100 MB).
 - (iii) Durante el período del 12-04-2008 al 11-05-2008 no se han reportado inconvenientes que pudieran haber alterado el normal funcionamiento de la línea.
 - (iv) Del Detalle de Llamadas, se deslinda que durante el periodo en reclamo se ha efectuado tráfico GPRS (el cual permite acceder a Internet), verificándose que el consumo se realizó con total normalidad y continuidad, facturándose correctamente durante el periodo reclamado.
 - (v) Durante el período reclamado, se verificó que EL RECLAMANTE ha tenido conexiones los días 29 de abril de 2008, 03, 04, 06, 07, 08 10 y 11 de mayo del 2008, usando el servicio de tráfico GPRS mediante la tarjeta PC Card.
 - (vi) Cabe indicar, que una vez agotado el plan tarifario se factura S/. 0.01 por KB transmitido de manera adicional, según tarifa vigente, lo cual fue informado al

momento de la contratación del servicio, el cual se encuentra suspendido en atención a la solicitud de EL RECLAMANTE.

- (vii) Considerando que se hace uso del espectro radioeléctrico, la velocidad de transmisión está en función a la capacidad, y sujeta a las contingencias y vulnerabilidad del mismo, así como a las contingencias de los proveedores y/o redes locales e internacionales, y a la configuración y capacidad del equipo terminal; no obstante las velocidades de transmisión promedio para cada servicio se detalla en la página www.ideasclaro.com.pe.
- (viii) LA EMPRESA OPERADORA no se responsabiliza por el mal funcionamiento de los servidores o páginas Web de Internet. Las sesiones de datos terminan automáticamente después de un período aleatorio de inactividad.

3. EL RECLAMANTE en su recurso de apelación refiere lo siguiente:

- i. Que, el 26-04-2008 la señora Gina Layche Moreno le vendió un equipo, el cual no era indicado para su computadora portátil (Lap Top), señalándole que tenía que utilizarlo con un adaptador.
- ii. Al acudir a LA EMPRESA OPERADORA le informaron que no había adaptador para ese equipo, por lo que compró otro, sin embargo, el problema continuó y nunca pudo acceder a Internet.
- iii. Se comunicó a través del servicio 123 el día 02-05-2008 no recordando el número de interacción. Asimismo, el 03-05-2008 se generó el número de interacción 0001985950 y el 25-05-2008 el número de interacción 0028292, pero no ha sido solucionado el problema; en consecuencia no se puede cobrar por un servicio que no ha consumido.

4. En sus descargos LA EMPRESA OPERADORA señala lo siguiente:

- i. EL RECLAMANTE suscribió el Acuerdo para la Prestación del Servicio de Comunicaciones Personales el 26-04-08 bajo el Plan Exacto C, paralelamente suscribió el anexo 5 paquete de datos Consumer N° 1728638 por un paquete de Internet móvil 100 MB correspondiéndole un cargo fijo de S/. 121.85 Nuevos Soles sin IGV; por lo tanto, EL RECLAMANTE una vez utilizados los 100 MB contratados comenzaría a originar consumo adicional respecto de este servicio.
- ii. Asimismo, suscribió el acuerdo para la adquisición de equipos con condiciones especiales con una vigencia de 12 meses mediante la cual adquirió un PC Card Sony Ericson GC-86, dispositivo que se adapta a una computadora móvil (Lap top).
- iii. Del análisis de llamadas se puede verificar que EL RECLAMANTE ha tenido conexiones a Internet móvil generando tráfico GPRS, por lo que se facturó correctamente un total de 282,503 kb de información transmitida. Asimismo, el saldo asignado como cargo fijo quedó agotado mientras cursaba una descarga de 8,529 kb el día 07-05-08 a las 18:24:27 horas.
- iv. EL RECLAMANTE solicitó información sobre el servicio de Internet móvil el 03-05-2008, el cual fue atendido mediante el caso N° 1985950. De igual modo, se ha verificado que no se encuentra registrado el caso N° 28292 al cual hace mención EL RECLAMANTE en su recurso de apelación.

5. Al respecto, es pertinente indicar que mediante Resolución N° 1 de fecha 12-08-2008, este Tribunal invitó a las partes a la realización de una audiencia de conciliación para el 21-08-2008, a las 09:00 horas en el local del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, sin embargo no se arribó a ningún acuerdo. En ese sentido, este Tribunal emitirá

pronunciamiento sobre el fondo del asunto, considerando los medios de prueba que obran en el expediente.

6. Antes de entrar al análisis de fondo, cabe precisar que EL RECLAMANTE interpone recurso de apelación únicamente por la facturación de Claroservicios incluida en el recibo emitido el día 12-05-2008 (N° T001-14296108), por lo que este Tribunal sólo se pronunciará sobre este extremo.
7. Al respecto, cabe indicar que de acuerdo con lo establecido en el artículo 98° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas por Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL, 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.
8. En ese sentido, LA EMPRESA OPERADORA ha elevado el Acuerdo para la Prestación del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) – Post Pago, obrante a fojas 23, en el cual se indica en la cláusula segunda lo siguiente: “El servicio contratado mediante el presente acuerdo incluye diversos servicios preactivados tales como roaming internacional, servicios multimedia de mensajería, Clarodata, GPRS, entre otros, dependiendo del Terminal, lo cual EL CLIENTE declara conocer y aceptar”. Con lo cual queda acreditado que EL RECLAMANTE tenía pleno conocimiento que dicho servicio estaba preactivo.
9. De otro lado, cabe mencionar que LA EMPRESA OPERADORA ha elevado el “Histórico” obrante a fojas 6 y 7, en el cual se aprecia que el servicio GPRS fue activado el 26-04-2008 a las 13:05:32 horas.
10. De la misma manera, cabe señalar que, en el detalle de llamadas que eleva LA EMPRESA OPERADORA se especifica todos los números a los que se ha llamado, enviado mensajes de texto y los enlaces web realizados a través del servicio GPRS, la fecha, la hora, la frecuencia y la duración de dichas comunicaciones; quedando acreditado que EL RECLAMANTE realizó consumos de tráfico GPRS durante el período reclamado.
11. Finalmente, cabe señalar que LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos indica que el 03-05-2008 EL RECLAMANTE solicitó información sobre el servicio de internet móvil, la misma que fue atendida mediante caso N° 1985950. De igual modo, se ha verificado que no se encuentra registrado el caso N° 28292 el cual hace mención EL RECLAMANTE en su recurso de apelación.
12. 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 interpuesto.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Directiva que establece las normas aplicables para los procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias), las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 116-2003-



CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias), los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de 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 Claroservicios incluida en el recibo con fecha de emisión 12.05.2008 (N° T001-14296108) 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, tendrá como plazo para cancelar el monto reclamado hasta el dos de octubre del dos mil ocho, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Jacqueline Gavelán Díaz, Manuel San Román Benavente y Victoria Morgan Moreno.



Manuel San Román Benavente
Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios



JGD/JC/LG