



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 01362-2010/TRASU/GUS-RA  
RECURSO DE APELACIÓN

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 27 de abril de 2010.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Facturación de minutos adicionales (Tráfico GPRS) en el recibo de enero de 2010.
CICLO DE FACTURACIÓN	: 20
EMPRESA OPERADORA	: AMÉRICA MÓVIL PERU S.A.C.
NUMERO DE RECLAMO	: 57632
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: DAC-COP-R-PAP-234-10
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: <b>INFUNDADO</b>

**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 respecto a la facturación de minutos adicionales (Tráfico GPRS) en el recibo de enero de 2010, señalando que sólo realizó intentos de navegación. Adicionalmente, indica que al escuchar música desde su equipo celular, aparecía una solicitud para realizar la descarga del aplicativo Flash.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declara infundado el reclamo presentado bajo los siguientes fundamentos:
  - (i) Según el histórico de Cortes y de Averías, del periodo reclamado, no se ha registrado cortes ni averías que afecten el funcionamiento del servicio y su facturación.
  - (ii) Del detalle de comunicaciones se puede apreciar que las mismas se han realizado en los periodos reclamados, con total normalidad y continuidad, y fueron facturadas correctamente.
  - (iii) Durante el periodo reclamado, comprendido desde 20.12.2009 hasta el 19.01.2010, se ha registrado navegación por Internet con la descarga de un total de 90847 KB, siendo 95 KB a través del APN claro.pe.MNC010.MC y 90752 KB a través del APN wap.claro.com.pe MNC010.MC siendo facturado correctamente por el importe de S/. 685.91 sin IGV.
  - (iv) De acuerdo al plan Sin Equipo 335, el tráfico GPRS es un servicio de valor agregado (VAS); cuyos consumos no son descontados de saldo correspondiente a su plan tarifario, puesto que se facturan de manera adicional a su cargo fijo, según la tarifa vigente que correspondan a cada plan y servicio.
  - (v) La tecnología GSM ofrece la máxima seguridad en las comunicaciones, evitando la aparición de "llamadas fantasmas".
3. EL RECLAMANTE en el recurso de apelación manifiesta su disconformidad con la resolución de primera instancia, reiterando los argumentos presentados en el reclamo.

*Abil.*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 01362-2010/TRASU/GUS-RA  
RECURSO DE APELACIÓN

Adicionalmente, señala que al intentar acceder al servicio de Internet en la pantalla de su equipo aparecía un mensaje de error "Adobe Flash Player", por lo que no pudo escuchar radio ni ver televisión.

4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos reitera los fundamentos de su resolución. Adicionalmente, indica que el Adobe Flash Player es un programa que se requiere para poder visualizar ciertas páginas, por tanto dicho mensaje no imposibilitó que EL RECLAMANTE realizara el tráfico GPRS.
5. Para efectos de analizar si durante el período materia de reclamo se registraron reportes de interrupciones o suspensiones del servicio, es necesario determinar dicho período. En el caso en cuestión, se considerará como tal el período comprendido entre el 20 de diciembre de 2009 al 19 de enero de 2010.
6. Sobre el particular, de la información contenida en el expediente<sup>1</sup>, específicamente del "Histórico de Acciones" elevado por LA EMPRESA OPERADORA, se observa que no se registra durante el período materia de reclamo cortes ni suspensiones que hayan perjudicado la operatividad del servicio.
7. En el presente caso, del análisis del "Detalle de Tráfico", se especifican los consumos efectuados a través del servicio Wap, la fecha, la hora y los Kbytes, correspondientes al período reclamado; pudiendo apreciarse que el consumo registrado a través del sistema de tasación no ha registrado inconsistencias y que tiene coincidencia entre el consumo registrado y consumo facturado en el período reclamado, por lo que se puede concluir que no se habrían producido problemas o errores en la facturación del consumo impugnado.
8. Adicionalmente, es pertinente informar a EL RECLAMANTE que el programa Adobe Flash Player sirve para acceder a determinadas páginas web; por tanto, es posible navegar en Internet a través de otras páginas web. En conclusión, este Tribunal señala que lo alegado por EL RECLAMANTE no es determinante para no haber efectuado consumos de Internet.
9. Por lo tanto, es factible colegir que los consumos reclamados se hicieron desde el servicio telefónico de EL RECLAMANTE.
10. Finalmente, es importante precisar que el uso del equipo celular es de responsabilidad del abonado, por lo que los consumos que se generen desde su servicio deberán ser asumidos por éste.
11. En consecuencia, al haber sido elevadas las pruebas que sustentan la decisión de LA EMPRESA OPERADORA, se acredita que éstas fueron debidamente actuadas, por lo que se justifica declarar infundado 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

<sup>1</sup> Artículo 20° de la Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL	FOLIOS
GUS-TRASU	38

**EXPEDIENTE N° 01362-2010/TRASU/GUS-RA  
RECURSO DE APELACIÓN**

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 minutos adicionales (Tráfico GPRS) en el recibo de enero de 2010 y, en consecuencia, **CONFIRMAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido denegada por este Tribunal y que, por tanto, tendrá como plazo para cancelar el monto reclamado hasta el 25 de mayo de 2010, 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.*

*p. Alvarado*

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

AFT/GL/SB

