



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL



**EXPEDIENTE N° 08891-2013/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL**

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 13 de agosto de 2013

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Facturación de Otros Cargos y Abonos – Paquetes de Internet en el recibo de marzo de 2013
CICLO DE FACTURACIÓN	:	09
EMPRESA OPERADORA	:	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
NUMERO DE RECLAMO	:	13004732
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/FVS-040-13 de fecha 07 de mayo de 2013
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	FUNDADO

VISTOS: 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 Otros Cargos y Abonos – Paquetes de Internet en el recibo de marzo de 2013, indicando desconocer la contratación de dichos paquetes. Asimismo, señala que su plan tarifario contratado asciende a S/. 59.00.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia declara infundado el reclamo, precisando que:
 - (i) Durante el periodo reclamado (Del 09 de febrero al 08 de marzo de 2013) la línea en cuestión no presentó bloqueo alguno que impidiera el uso continuo del servicio.
 - (ii) En el mencionado periodo EL RECLAMANTE contaba con el Plan Módem 500MB.
 - (iii) En el documento "Histórico de Reportes, Reclamos y Variaciones" se verificó que los paquetes facturados fueron solicitados desde la web www.miclaro.com.pe a partir del 18 de febrero de 2013 hasta el 08 de marzo de 2013.
 - (iv) El consumo del saldo brindado es responsabilidad del abonado.
 - (v) No se registran reportes o comunicación alguna en la cual se haga referencia a algún inconveniente con el servicio.
3. En el recurso de apelación, EL RECLAMANTE manifiesta su disconformidad con el pronunciamiento emitido en la resolución de primera instancia, señalando que:
 - (i) Cuenta con el servicio de internet móvil desde el 25 de agosto de 2012.
 - (ii) No utilizó los paquetes de internet facturados en el recibo cuestionado puesto que nunca los contrató.
 - (iii) En el recibo cuestionado se han facturado paquetes a partir del 22 de febrero de 2013, con vigencias de 1, 3 y 5 días, lo cual es desproporcionado y no concuerda con sus hábitos de consumo ni con su capacidad económica.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 08891-2013/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL



- (iv) Debido al exceso facturado en el recibo cuestionado y los inconvenientes para acceder al servicio, con fecha 06 de abril de 2013 solicitó el bloqueo de su servicio por pérdida bajo el código 26290, pese a que el equipo se encontraba en su poder.
 - (v) El día 26 de abril de 2013 se acercó al Servicio de Atención al Cliente a fin de solicitar la respuesta a su reclamo interpuesto, siendo informado que la misma fue enviada a un correo electrónico que no le corresponde. Asimismo, le indicaron que la respuesta fue enviada a dicho correo electrónico en virtud a una solicitud de cambio de datos, la cual le fue entregada y desconoce haberla generado.
 - (vi) La mencionada solicitud fue generada el 11 de febrero 2013, fecha en que la EMPRESA OPERADORA empezó a facturarle por los paquetes de internet en discusión, por lo que la responsabilidad recae en la persona que generó dicha solicitud.
 - (vii) Fue informado que su deuda pendiente ascendía a S/.500.00 en razón de recargas realizadas, precisándose que aquéllas recargas realizadas los días 21, 24, 26 y 27 de marzo de 2013 serían cobradas en otro recibo.
 - (viii) Nunca ha solicitado servicio alguno por vía telefónica.
4. En los descargos, LA EMPRESA OPERADORA ratifica el pronunciamiento emitido en la resolución de primera instancia, indicando que:
- (i) Los paquetes de datos en cuestión siempre son facturados como adicionales.
 - (ii) Todos los paquetes cuestionados por EL RECLAMANTE e incluidos en la facturación fueron activados mediante la página web www.claroenlinea.com, tal como se verifica en el Histórico de Reportes, Reclamos y Variaciones.
 - (iii) A fin de efectivizar la activación de algún servicio y/o consulta vía web, el cliente debe contar con una contraseña, por lo que la consulta y/o modificación de algún servicio es de su entera responsabilidad.
5. Al respecto, el artículo 33° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹, -en adelante el T.U.O. de las Condiciones de Uso-, establece que los conceptos facturables se sujetarán a las siguientes reglas:
- (i) Estarán debidamente diferenciados, indicándose el servicio o cada uno de los servicios prestados, en caso éstos se brinden en forma empaquetada o en convergencia, y el período correspondiente;
 - (ii) Permitirán entender la aplicación de las tarifas;
 - (iii) Deberán sustentarse en las tarifas vigentes informadas por la empresa operadora, considerando las ofertas, descuentos y promociones que sean aplicables al servicio o a cada uno de los servicios prestados, en caso éstos se brinden en forma empaquetada o en convergencia; y,
 - (iv) Deberán sustentarse en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.
6. Asimismo, el artículo 120° del T.U.O. 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, contratación de servicios suplementarios o adicionales, y otras prestaciones derivadas de dicha norma, corresponde a LA EMPRESA OPERADORA.

¹ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL	FOLIOS
ST-TRASU	2

**EXPEDIENTE N° 08891-2013/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL**

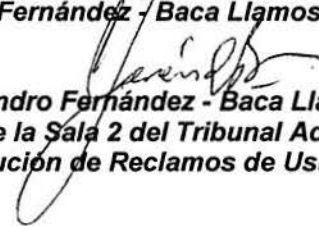
7. En tal sentido, el Tribunal considera que, a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto por EL RECLAMANTE, es relevante analizar si, en efecto, LA EMPRESA OPERADORA ha cumplido con el requisito establecido en los artículos citados.
8. Al efecto, si bien LA EMPRESA OPERADORA ha remitido el documento "Histórico de Reportes, Reclamos y Variaciones" en el cual se registran solicitudes de activación de paquetes de datos relacionadas con el servicio telefónico 963-707448, entre el 11 de febrero y el 13 de marzo de 2013, dicho documento no constituye un mecanismo de contratación que genere certeza a este Tribunal que EL RECLAMANTE, en su calidad de abonado, haya manifestado su voluntad de contratar dichos paquetes de internet objeto de cuestionamiento.
9. En consecuencia, este Tribunal no puede verificar que EL RECLAMANTE contrató los paquetes de internet materia de cuestionamiento y, por tanto, LA EMPRESA OPERADORA no ha demostrado contar con el título para facturar por dicho concepto, por lo que 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° 138-2012-CD/OSIPTEL que aprueba el Texto Único Ordenado de 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 Otros Cargos y Abonos – Paquetes de Internet en el recibo de marzo de 2013 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 Agnes Franco Temple, Carmen Jacqueline Gavelan Díaz y Jorge Alejandro Fernández - Baca Llamosas.


Jorge Alejandro Fernández - Baca Llamosas
Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo de
Solución de Reclamos de Usuarios

CJG/CDA/GR