



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL



RESOLUCIÓN: 1

EXPEDIENTE N° 932-2009/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION

Lima, 16 de abril de 2009.

NUMERO DE RECLAMO : MBF 211 18714 2009
CICLO DE FACTURACIÓN : 15
EMPRESA OPERADORA : TELEFÓNICA MÓVILES S.A
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA : Carta TM-00000122-A-18714-2009
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 del consumo adicional - servicio Premium *5454 incluido en el recibo de enero de dos mil nueve, informando que cuenta con el Plan RPM Policial.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia declara infundado el reclamo presentado, sustentando su decisión en lo siguiente:
 - (i) En el detalle de llamadas del periodo reclamado se verifica que desde el servicio telefónico de EL RECLAMANTE se han registrado 210 llamadas al *5454, correspondiente al Concurso del Programa "Lima-Limón", el cual ha sido debidamente publicitado y, por el cual se puede jugar por dinero en efectivo y electrodomésticos;
 - (ii) El costo por llamada y/o envío de mensaje al *5454 es de US\$ 1.07 (inc. IGV);
 - (iii) Para poder acceder a dicho concurso no es necesario afiliarse anticipadamente, sólo basta con llamar a dicho número;
 - (iv) Si bien EL RECLAMANTE cuenta con el Plan RPM PNP 10, éste no incluye las llamadas a programas concurso;
 - (v) En el Histórico de Cortes se verifica que el servicio se encontró operativo para realizar llamadas y enviar mensajes de texto; y
 - (vi) En el Histórico de Averías no se registran reportes de averías que pudiesen afectar el normal funcionamiento del servicio telefónico.
3. EL RECLAMANTE en el recurso de apelación manifiesta su desacuerdo con la resolución de primera instancia, indicando que el cobro es indebido, puesto que nunca se efectuaron llamadas al programa concurso "Lima Limón".
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos reitera lo señalado la resolución de primera instancia y, adicionalmente, indica que:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

- (i) Mediante publicación realizada el 23.08.2006 en el diario Trome, se informó al público en general que *“las tarifas de servicios Premium son facturadas de manera adicional al cargo fijo, su consumo no está incluido dentro de los minutos libres del plan contratado y no es controlado por el límite de crédito”*.
 - (ii) Mediante publicación realizada desde el 06.07.2006 en el Sistema de Información y Registro de Tarifas – SIRT del 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) Del detalle de llamadas del periodo de consumo reclamado, el mismo que comprende del 16.12.2008 al 15.01.2009, se verifica que EL RECLAMANTE realizó llamadas al servicio Premium 5454; y
 - (iv) El uso y manejo del equipo es responsabilidad del usuario.
5. Sobre el particular, cabe precisar que el artículo 98° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias) en adelante Condiciones de Uso, establece que corresponde a la empresa operadora 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.
6. Asimismo, es oportuno mencionar que de acuerdo con lo establecido en el artículo 6° de las Condiciones de Uso, LA EMPRESA OPERADORA está obligada a brindar información clara, veraz, detallada y precisa sobre las características, modalidades, limitaciones y opciones de planes tarifarios.
7. En el presente caso, LA EMPRESA OPERADORA ha elevado el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones de fecha 01.08.2008 y sus Anexos, debidamente suscritos por EL RECLAMANTE y específicamente en el Anexo 1-A se verifica que EL RECLAMANTE contrató el Plan RPM PNP 10 por un cargo fijo mensual de US\$10.00, el cual otorga minutos libres máximos dependiendo del destino de las llamadas¹.
8. Adicionalmente, cabe indicar que en la parte de Observaciones del Anexo 1 se precisó lo siguiente: *“(…) Nota 2: Una vez consumidos los min. que otorga el plan, el cliente puede consumir min. adicionales activando recargas prepago y de acuerdo a*

¹ Movistar en todo el Perú: 30 minutos, Teléfonos fijos locales: 30 minutos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
GUS-TRASU 34

las tarifas establecidas para este producto: M-M:\$0,40; M-Ff: \$0,61; M-O:\$0,70; SMS:\$0,10; SMS Int:\$0,16" (sic).

9. En tal sentido, se advierte que dadas las características del plan tarifario contratado por EL RECLAMANTE una vez consumidos sus minutos libres, sólo podía efectuar llamadas efectuando recargas prepago. Asimismo, este Tribunal advierte que en el contrato LA EMPRESA OPERADORA no cumplió con especificar expresamente que, no obstante lo anterior, se podían generar consumos adicionales por llamadas o mensajes Premium, los cuales serían incluidos en la facturación.
10. En consecuencia, existen fundamentos para declarar fundado el presente recurso, debiendo LA EMPRESA OPERADORA ajustar las 210 llamadas al servicio Premium *5454.

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 – servicio Premium *5454 en el recibo de enero del dos mil nueve y, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente y que, en caso hubiera cancelado el concepto reclamado, a partir de la notificación de la presente resolución LA EMPRESA OPERADORA debe ajustar la facturación o, de lo contrario, devolver al reclamante el importe correspondiente a dicho concepto, 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.

EDC/MRG

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

