



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**RESOLUCIÓN: 1**

**EXPEDIENTE N° 01995-2009/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACIÓN**

Lima, 11 de junio de 2009.

SERVICIO TELEFÓNICO	: 084-984104029
CONCEPTOS RECLAMADOS	: Roaming Internacional incluido en el recibo de febrero de 2009
NÚMERO DE RECLAMO	: 53503
CICLO DE FACTURACIÓN	: 28
EMPRESA OPERADORA	: AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta N° DAC-COP-RVLV-1832-09
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: <b>FUNDADO</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 con la facturación del servicio Roaming Internacional incluido en el recibo de febrero de 2009, indicando lo siguiente:
  - (i) No solicitó el servicio de Roaming Internacional y no ha recibido información sobre el mismo;
  - (ii) No realizó llamadas utilizando el servicio Roaming Internacional en el servicio telefónico N° 084-984104029; y
  - (iii) No recibió información por parte de LA EMPRESA OPERADORA sobre dicho servicio.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA ha declarado infundado el reclamo presentado, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
  - (i) En el periodo del 28 de enero de 2009 al 27 de febrero de 2009 no se ha registrado ninguna suspensión o avería que pudiera afectar el normal funcionamiento del servicio telefónico N° 084-984104029;
  - (ii) En el Detalle de Llamadas se verifica que desde el servicio se ha cursado tráfico con total normalidad y continuidad;
  - (iii) EL RECLAMANTE cuenta con el servicio Roaming Internacional activo desde la contratación de los servicios que corresponden a su cuenta, como una facilidad adicional al servicio de comunicaciones personales, siendo informado que los consumos por dicho servicio sería facturados de manera adicional;
  - (iv) En los recibos de pago emitidos se ha indicado que el servicio Roaming Internacional se encuentra activo;
  - (v) El servicio Roaming Internacional sólo genera costo cuando el servicio telefónico es utilizado en el extranjero;
  - (vi) En el Detalle de Comunicaciones del periodo analizado, se registran diversas comunicaciones mediante el servicio Roaming Internacional, las cuales han sido



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

- incluidas en la facturación reclamada, detallándose los tipos de consumo, es decir, si corresponde a una llamada saliente, entrante o mensaje de texto enviado o recibido;
- (vii) Se verifica que el servicio fue brindado a través del operador Claro de Chile, con el cual cuenta con un convenio de Roaming Internacional que le permite utilizar las redes de dichos operadores, quienes cotizan dichas llamadas o envíos de mensajes según las tarifas al minuto que posteriormente envían mediante un reporte que luego es trasladado a la factura del usuario; y
  - (viii) La tecnología GSM ofrece la máxima seguridad a las comunicaciones evitando la aparición de llamadas "fantasmas".
3. En el recurso de apelación, EL RECLAMANTE precisa lo siguiente:
- (i) Desconoce haber contratado el servicio Roaming Internacional; y
  - (ii) Las llamadas fueron efectuadas en el territorio peruano, específicamente en la frontera con Chile, pero no en dicho país.
4. En los descargos, LA EMPRESA OPERADORA reitera lo señalado en la resolución de primera instancia y, adicionalmente, agrega que:
- (i) El 22 de abril de 2008 el señor Helmer Rolando Machaca Vargas en representación de la empresa Miguel Arcángel Santo Servicios Generales S.R.L. suscribió el Anexo de adicionales/ reposición/ detalle de servicios;
  - (ii) En la segunda cláusula del Acuerdo PCS se señaló que: *"El servicio contratado mediante el presente Acuerdo, incluye diversos servicios preactivados tales como Roaming Internacional, servicios multimedia de mensajería, Clarodata, entre otros, dependiendo del terminal, lo cual EL CLIENTE declara conocer y aceptar"*;
  - (iii) En el cuadro "Detalle de Servicio" del Acuerdo PCS se precisan los servicios adicionales, en la cual se encuentra opción: *NO RAI: No activar Roaming Automático Internacional*;
  - (iv) El servicio de Roaming Internacional es un servicio preactivado, por lo que la desactivación del mismo es a solicitud expresa del usuario en el Anexo 1 del Acuerdo PCS;
  - (v) En el Anexo 2 Tarifas, duración del plazo forzoso y penalidades aplicables se indica que el *control de consumo de adicionales no controla la última llamada, los servicios ClaroNet y Tráfico RAI*; y
  - (vi) En la primera cláusula del Acuerdo PCS se señala que el control de consumo se realiza dentro del área de concesión del servicio, es decir, el territorio nacional; sin embargo, el servicio Roaming Internacional es un servicio brindado fuera del territorio peruano por operadoras externas;
  - (vii) En el detalle de llamadas del servicio telefónico N° 084-984104029 se especifica la fecha y hora de las comunicaciones realizadas durante el periodo de reclamo;
  - (viii) En la página web [www.claro.com.pe](http://www.claro.com.pe) se detallan las características del servicio Roaming Internacional, así como las tarifas y costos del mismo.
5. Antes de entrar al análisis de fondo, cabe precisar que la pretensión de EL RECLAMANTE se sustenta en el desconocimiento del servicio Roaming Internacional y no en los consumos facturados.
6. Al respecto, el artículo 6° de la norma de Condiciones de Uso de los servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup> -Condiciones de Uso- establece que toda persona tiene derecho a

<sup>1</sup> Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

recibir de LA EMPRESA OPERADORA la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.

7. Asimismo, el artículo 24° de las Condiciones de Uso establece que los conceptos facturables se sujetarán a las siguientes reglas:
  - (i) Estarán debidamente diferenciados, indicándose el servicio prestado 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;
  - (iv) Deberán sustentarse en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación; y
  - (v) Deberán sustentarse en prestaciones efectivamente realizadas.
8. Complementariamente, el artículo 98° de las Condiciones de Uso establece que 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.
9. Al efecto, 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 el artículo citado.
10. Sobre el particular, del análisis de la documentación que obra en el expediente, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA ha elevado el Anexo de adicionales/ reposición / detalle de servicios N° 0278985 suscrito el 22 de abril de 2008 por el señor Helmer Rolando Machaca Vargas identificado con documento de identidad N° 02018049 en representación de la empresa Miguel Arcángel Santo Servicios Generales S.R.L., en el cual se advierte la contratación de 25 servicios telefónicos bajo el Plan Bolsa SLI con un control de consumo de adicionales S/. 0.00.
11. Sin embargo, LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con remitir el documento debidamente suscrito por EL RECLAMANTE en el cual se le informe que el servicio de Roaming Internacional se encontraba preactivado.
12. En consecuencia, no es posible determinar que EL RECLAMANTE fue correctamente informado, 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° 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**HA RESUELTO:**

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación del servicio Roaming Internacional incluido en el recibo de febrero 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 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.**

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

AFT/MRG